TRAIN TO HIER

By :
Mohamed Yassin
01065454038



Über den Autor:

Mein Name ist Mohamed Yassin, und ich habe dieses Buch entwickelt, um Menschen zu unterstützen, fließend Deutsch zu sprechen. Mehr über mich ist nicht wichtig – entscheidend ist, dass dieses Buch Ihnen hilft, Ihre Ziele zu erreichen.

Was macht dieses Buch besonders?

Dieses Buch ist speziell für den Kundenservice-Bereich konzipiert. Es konzentriert sich darauf, Ihren Wortschatz zu erweitern und Ihre Fähigkeit zu verbessern, sicher und fließend Deutsch zu sprechen. Dabei liegt der Fokus nicht auf Grammatik, sondern auf praktischen Dialogen und Übungen, die Sie direkt anwenden können.

Durch realistische Szenarien und Aktivitäten lernen Sie, alltägliche und berufliche Gespräche souverän zu führen – sei es bei Begrüßungen, der Bearbeitung von Beschwerden oder in anderen Situationen des Kundenservice. Dieses Buch ist nicht nur ein Werkzeug, sondern ein Schritt hin zu mehr Selbstbewusstsein in der deutschen Sprache.

Ich wünsche Ihnen viel Freude und Erfolg auf Ihrem Weg!

Kontakt

Für Fragen, Feedback oder weitere Informationen:

Mohamed Yassin

Telefon: 010 65454038

E-Mail: mohamed.aliyassin@yahoo.com

Ali Express

Kunde: Guten Tag! Ich habe ein Problem mit einer Bestellung bei AliExpress. Sie sollte schon längst angekommen sein, aber es gibt eine Verzögerung. Laut DHL wurde ein Ticket erstellt, und sie sagten, es dauert drei Tage, um das Problem zu lösen. Können Sie mir helfen?

Mitarbeiter: Guten Tag! Vielen Dank, dass Sie uns kontaktiert haben. Es tut mir leid zu hören, dass Ihre Bestellung verspätet ist. Ich verstehe, wie ärgerlich das sein kann. Darf ich bitte Ihre Bestellnummer haben, damit ich die Details überprüfen kann?

Kunde: Natürlich, hier ist die Bestellnummer: 4579823-ALX. Können Sie mir sagen, was mit dem Paket los ist?

Mitarbeiter: Vielen Dank! Ich werde die Bestellung jetzt prüfen. Einen Moment bitte... Ich sehe hier, dass das Paket am 1. November verschickt wurde. Es wurde am 4. November im DHL-Verteilerzentrum gescannt, scheint aber dort hängen geblieben zu sein. Wissen Sie vielleicht, warum DHL ein Ticket erstellt hat?

Kunde: Ja, ich habe bei DHL angerufen. Sie meinten, es könnte ein technisches Problem sein oder vielleicht ein Etikett, das nicht korrekt lesbar ist. Sie haben mir aber keine genauen Details gegeben.

Mitarbeiter: Das kommt leider manchmal vor. Es ist gut, dass DHL bereits ein Ticket erstellt hat. Laut unserem System wurde Ihr Paket nicht als verloren markiert, was ein gutes Zeichen ist. Wir können die Sache weiter beobachten, falls es in den nächsten Tagen keine Lösung gibt.

Kunde: Und was, wenn sich nichts tut? Ich möchte nicht ewig auf das Paket warten.

Mitarbeiter: Wenn DHL das Problem innerhalb der angegebenen drei Tage nicht löst, können wir entweder eine Rückerstattung beantragen oder den Fall weiter eskalieren. Es liegt ganz bei Ihnen, welche Option Sie bevorzugen.

Kunde: Ich würde lieber warten, solange es nicht zu lange dauert. Können Sie mir bestätigen, dass das Paket spätestens nächste Woche ankommt?

Mitarbeiter: Leider kann ich das nicht mit Sicherheit versprechen, da wir von DHL abhängig sind. Aber ich sehe, dass das Ticket aktiv bearbeitet wird. Die meisten dieser Probleme werden innerhalb der angegebenen Frist gelöst.

Kunde: Okay, das ist beruhigend. Können Sie mir noch sagen, ob ich in Zukunft solche Verzögerungen vermeiden kann?

Mitarbeiter: Sicher! Hier sind ein paar Tipps: Wählen Sie einen Verkäufer mit guten Bewertungen und versuchen Sie, Versandoptionen mit kürzeren Lieferzeiten zu wählen.

Außerdem hilft es, Bestellungen etwas früher zu planen, falls unvorhergesehene Verzögerungen auftreten.

Kunde: Ich verstehe. Aber ehrlich gesagt, hätte ich gedacht, dass ein großer Anbieter wie AliExpress solche Probleme schneller lösen könnte.

Mitarbeiter: Ihre Rückmeldung ist absolut verständlich. AliExpress arbeitet mit verschiedenen Logistikpartnern weltweit, was manchmal zu Herausforderungen führt. Wir bemühen uns aber immer, solche Fälle schnell zu klären.

Kunde: Das hoffe ich auch. Könnten Sie mir eine E-Mail senden, die die aktuelle Situation zusammenfasst?

Mitarbeiter: Ja, natürlich. Ich werde Ihnen eine Bestätigung mit allen Details und den nächsten Schritten schicken. Haben Sie noch weitere Fragen zu Ihrer Bestellung?

Kunde: Nein, das war's vorerst. Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Mitarbeiter: Sehr gerne! Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag und hoffe, dass Ihr Paket bald bei Ihnen ankommt.

Kunde: Danke, Ihnen auch! Auf Wiedersehen!

Mitarbeiter: Auf Wiedersehen!

…………….

……………

…………

AMAZON

Mitarbeiter (Anna): Guten Tag, mein Name ist Anna vom Amazon Kundenservice. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Kunde (Herr Müller): Guten Tag, Anna. Ich habe vor kurzem einen Laptop bei Ihnen gekauft, und ich möchte ihn zurückgeben.

Anna: Verstehe, Herr Müller. Können Sie mir bitte die Bestellnummer nennen, damit ich Ihre Bestellung aufrufen kann?

Herr Müller: Ja, natürlich. Die Bestellnummer lautet 987-6543210-1122334.

Anna: Vielen Dank. Ich sehe, dass Sie das Modell „Dell Inspiron 15 3000“ am 5. November bestellt haben. Darf ich fragen, warum Sie den Artikel zurücksenden

möchten?

Herr Müller: Ja, der Laptop funktioniert zwar, aber er erfüllt meine Erwartungen nicht. Die Leistung ist nicht so gut, wie ich dachte, besonders beim Bearbeiten von Videos.

Anna: Das tut mir leid zu hören, Herr Müller. Kein Problem, ich helfe Ihnen gerne weiter. Gemäß unseren Rückgabebedingungen können Sie den Artikel innerhalb von 30 Tagen zurücksenden. Ihr Kaufdatum liegt noch innerhalb dieser Frist.

Herr Müller: Das ist gut zu wissen. Wie funktioniert der Rücksendeprozess?

Anna: Ich werde Ihnen ein Rücksendeetikett per E-Mail zusenden. Sie können den Laptop sicher verpacken und das Paket bei einer DHL- oder Hermes-Station in Ihrer Nähe abgeben. Soll ich das Etikett an Ihre registrierte E-Mail-Adresse (mueller123@gmail.com) senden?

Herr Müller: Ja, das wäre perfekt.

Anna: In Ordnung. Möchten Sie den Laptop gegen ein anderes Modell austauschen oder eine Rückerstattung?

Herr Müller: Ich hätte gerne eine Rückerstattung.

Anna: Verstanden. Sobald wir den Artikel erhalten und geprüft haben, wird die Rückerstattung innerhalb von 5–7 Werktagen auf Ihr Konto überwiesen. Darf ich noch etwas für Sie tun?

Herr Müller: Ja, ich hätte noch eine Frage. Ich habe auch eine externe Festplatte von „WD My Passport" bestellt, die nicht richtig funktioniert. Kann ich diese ebenfalls zurückgeben?

Anna: Lassen Sie mich nachsehen. Können Sie mir bitte die Bestellnummer oder den Namen des Produkts mitteilen?

Herr Müller: Die Bestellnummer für die Festplatte lautet 123-7894560-1122334.

Anna: Vielen Dank. Ich sehe, dass Sie die „WD My Passport 2TB" am 3. November bestellt haben. Was genau funktioniert nicht?

Herr Müller: Die Festplatte wird manchmal nicht vom Computer erkannt, und ich habe schon alles ausprobiert.

Anna: Das klingt ärgerlich, Herr Müller. Natürlich können Sie auch diese Festplatte zurücksenden. Ich werde ein weiteres Rücksendeetikett für Sie erstellen. Möchten Sie einen Ersatz oder eine Erstattung?

Herr Müller: Dieses Mal hätte ich gerne einen Ersatz, da ich wirklich eine externe Festplatte benötige.

Anna: Das ist möglich. Sobald wir die defekte Festplatte erhalten haben, senden wir Ihnen ein neues Exemplar zu.

Herr Müller: Das wäre großartig.

Anna: Perfekt, ich habe alles für Sie eingerichtet. Sie erhalten zwei separate Rücksendeetiketten per E-Mail, eines für den Laptop und eines für die Festplatte. Bitte denken Sie daran, die Artikel getrennt zu verpacken, um Verwechslungen zu vermeiden.

Herr Müller: Alles klar, danke für die Info.

Anna: Gern geschehen. Haben Sie noch weitere Fragen?

Herr Müller: Nein, das war alles. Vielen Dank für Ihre Unterstützung, Anna.

Anna: Sehr gerne, Herr Müller. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag! Auf Wiederhören.

Herr Müller: Danke, Ihnen auch. Auf Wiederhören.

Booking

Mitarbeiter: Guten Tag! Willkommen bei Booking.com. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Kunde: Guten Tag! Ich habe ein Problem mit meiner Buchung. Wir haben ein Apartment gebucht, aber der Vermieter sagt, dass keine Reservierung vorliegt. Das hat uns überrascht, da wir die Bestätigung per E-Mail erhalten haben.

Mitarbeiter: Das tut mir sehr leid zu hören. Das sollte natürlich nicht passieren. Haben Sie Ihre Buchungsnummer oder die E-Mail-Adresse, mit der Sie die Reservierung vorgenommen haben?

Kunde: Ja, die Buchungsnummer ist 987654321. Die E-Mail-Adresse, die ich verwendet habe, ist max.mustermann@example.com. Ich hoffe, Sie können uns helfen.

Mitarbeiter: Vielen Dank. Einen Moment bitte, ich überprüfe Ihre Buchung... Ich sehe hier, dass Ihre Reservierung korrekt registriert wurde. Der Vermieter hat sie auch bestätigt. Es scheint ein Kommunikationsproblem gegeben zu haben.

Kunde: Das ist wirklich ärgerlich. Wir sind extra frühzeitig angereist, um Probleme zu vermeiden, und jetzt stehen wir mit unseren Kindern vor verschlossenen Türen.

Mitarbeiter: Ich verstehe Ihre Frustration vollkommen und entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. Ich werde den Vermieter sofort kontaktieren, um die Situation zu klären. Bitte bleiben Sie kurz dran.

Mitarbeiter (nach fünf Minuten): Vielen Dank für Ihre Geduld. Ich habe mit dem Vermieter gesprochen. Er sagte, dass das Apartment derzeit noch von anderen Gästen belegt ist. Es scheint ein Fehler bei der Abreisezeit vorgelegen zu haben.

Kunde: Das ist nicht akzeptabel. Wir haben die Buchung schon vor Wochen bestätigt bekommen. Warum wird das Apartment nicht für uns bereitgestellt?

Mitarbeiter: Sie haben vollkommen recht. Das ist nicht der Standard, den wir unseren Gästen bieten möchten. Ich werde alles tun, um eine schnelle Lösung für Sie zu finden. Lassen Sie mich nach alternativen Unterkünften in der Nähe suchen.

Kunde: Das wäre großartig. Wir stehen hier im Regen und wissen nicht, wohin wir gehen sollen.

Mitarbeiter: Das verstehe ich. Es gibt ein Hotel in der Nähe, das freie Zimmer hat. Ich kann Sie dort für die Nacht unterbringen. Die Kosten übernimmt selbstverständlich Booking.com.

Kunde: Danke, das ist zumindest ein Anfang. Aber was passiert mit dem Rest unserer Buchung?

Mitarbeiter: Ich werde sicherstellen, dass das Apartment spätestens morgen für Sie verfügbar ist. Sollte dies nicht möglich sein, finden wir für Sie eine gleichwertige Unterkunft. Außerdem prüfen wir eine Entschädigung für die Unannehmlichkeiten.

Kunde: Das klingt vernünftig. Können Sie mir die Adresse des Hotels schicken?

Mitarbeiter: Natürlich. Ich werde Ihnen die Adresse und die Bestätigung per E-Mail und SMS zukommen lassen. Sie sollten die Informationen innerhalb weniger Minuten erhalten.

Kunde: Vielen Dank. Ich hoffe, der Rest unseres Aufenthalts läuft reibungslos.

Mitarbeiter: Wir setzen alles daran, dies sicherzustellen. Sollte es noch weitere Probleme geben, können Sie uns jederzeit kontaktieren.

Kunde: Gut, ich melde mich, falls etwas schiefgeht. Danke für Ihre Hilfe.

Mitarbeiter: Gern geschehen. Ich entschuldige mich nochmals für die Unannehmlichkeiten und wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt.

Kunde: Danke. Einen schönen Tag noch.

Mitarbeiter: Ihnen auch. Auf Wiederhören!

"sich in Verbindung setzen mit"

ده يعني إنك تتواصل مع حد أو جهة.
إمتى بنستخدمه؟
بنستخدمه في المواقف الرسمية زي الشغل أو لما هتتكلم مع حد مش قريب منك.

بنستخدمه لما نحب نقول إننا هنتصل أو هنتواصل مع شخص أو جهة معينه.
1. Ich werde mich mit dem Kundenservice in Verbindung setzen.
سأتواصل مع خدمة العملاء.

2. Könnten Sie sich bitte mit dem Lieferanten in Verbindung setzen?
هل يمكنكم التواصل مع المورد من فضلكم؟

3. Wir setzen uns mit Ihnen in Verbindung, sobald wir mehr Informationen haben.
سنتواصل معكم بمجرد أن نحصل على مزيد من المعلومات.

4. Er hat sich gestern mit dem Manager in Verbindung gesetzt.
هو تواصل مع المدير أمس.

5. Ich muss mich dringend mit dem Team in Verbindung setzen.
يجب ان اتواصل مع الفريق بشكل عاجل.

تعبيرات تانية بنفس المعني

kontaktieren
ده يعني يتواصل مع.
مثال: Ich werde die Firma kontaktieren.
(هتواصل مع الشركة).

anrufen
ده يعني يتصل بـ.
مثال: Ich rufe dich später an.
(هتصل بيك بعدين).

sich melden bei
ده يعني يتواصل مع/يتصل بـ.
مثال: Bitte melden Sie sich bei mir.
(من فضلك تواصل معايا).

الخلاصة:

"sich in Verbindung setzen mit" بنستخدمه في المواقف الرسمية أكتر.

kontaktieren و anrufen و sich melden bei.
بنستخدهم الحياة اليومية اكتر

دي امثلة بسيطه عليهم

__1. kontaktieren__

Ich werde die Firma kontaktieren.

Kannst du mich bitte später kontaktieren?

__2. anrufen__

Ich rufe dich morgen an.

Er hat mich gestern angerufen.

__3. sich melden bei__

Ich werde mich bei dir melden.

Sie hat sich bei ihrem Chef gemeldet.

Wir müssen uns bei der Polizei melden.

Er hat sich bei seinem Freund gemeldet.

Sie wird sich morgen bei mir melden.

****

__"auf dem Laufenden bleiben"__

ده يعني إنك تبقى مطّلع على آخر الأخبار أو على تواصل مع التطورات.

إمتى بنستخدمه؟
بنستخدمه لما نتكلم عن متابعة الأخبار، المشاريع، أو أي شيء بنحتاج نبقى عارفين تفاصيله باستمرار.

أمثلة:

1. Ich möchte über dieses Projekt auf dem Laufenden bleiben.
(أريد أن أبقى مطّلعًا على هذا المشروع).

2. Sie bleiben durch den Newsletter auf dem Laufenden.
(يبقون على اطلاع من خلال النشرة الإخبارية).

3. Kannst du mich bitte auf dem Laufenden halten?
(هل يمكنك إبقائي على اطلاع من فضلك؟).

4. Der Manager hält das Team über die neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden.
(المدير يبقي الفريق على اطلاع بأحدث التطورات).

5. Ich bleibe über die Nachrichten auf dem Laufenden.
(أبقى مطّلعًا من خلال الأخبار).

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

1. ***informieren***
"ده يعني "يُعلم" أو "يخبر".

Ich werde dich über alles informieren.
(سأخبرك بكل شيء).

Wir informieren Sie über Änderungen.
(سنُعلمك بالتغييرات).

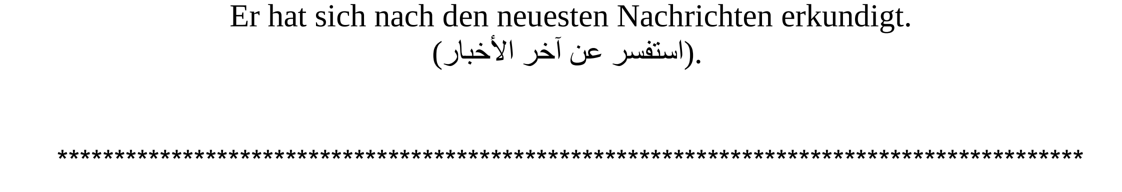
2. ***wissen*** (عن المعرفة بشكل عام):

Ich möchte wissen, was passiert ist.
(أريد أن أعرف ما الذي حدث).

Weißt du schon, was es Neues gibt?
(هل تعرف ما هو الجديد؟).

3. ***sich erkundigen nach***
"ده يعني "يسأل عن" أو "يستفسر عن".

Ich werde mich nach dem Stand des Projekts erkundigen.
(سأسأل عن حالة المشروع).



Er hat sich nach den neuesten Nachrichten erkundigt.
(استفسر عن آخر الأخبار).

****

"Jemandem die Daumen drücken"

بنستخدمه لما نريد نتمنى الحظ لشخص في موقف صعب أو فرصة مهمة.

أمثلة:

1. Ich drücke dir die Daumen für die Prüfung.
(أتمنى لك الحظ في الامتحان).

2. Kannst du mir die Daumen drücken? Morgen habe ich ein Vorstellungsgespräch.
(هل يمكنك أن تتمنى لي الحظ؟ غدًا لدي مقابلة عمل).

3. Wir drücken dir die Daumen für dein neues Projekt.
(نتمنى لك الحظ في مشروعك الجديد).

تعبيرات تانية بنفس المعنى:
: Ich wünsche dir viel Glück.
(أتمنى لك الحظ).

Ich hoffe, dass alles gut geht.
(آمل أن تسير الأمور على ما يرام).

****

"Bock haben auf"

بنستخدمه لما نعبر عن إننا عايزين نعمل شيء معين أو عندنا رغبة في حاجة.

1. Hast du Bock auf Pizza heute Abend?

(هل ترغب في تناول البيتزا الليلة؟).

2. Ich habe keinen Bock auf Arbeit heute.

(ليس لدي رغبة في العمل اليوم).

3. Wir haben echt Bock, ins Kino zu gehen.

(إحنا حابين نروح السينما فعلاً).

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Lust haben auf

مثال: Ich habe Lust auf ein Eis.

(أرغب في تناول الآيس كريم).

****

"Nur Bahnhof verstehen"

بنستخدمه لما ما نكونش فاهمين الكلام اللي بيتقال، أو لما الموضوع يكون معقد جدًا ومش قادرين نستوعبه.

أمثلة:

1. Kannst du langsamer sprechen? Ich verstehe nur Bahnhof.

(هل يمكنك التحدث ببطء أكثر؟ أنا مش فاهم حاجة).

2. Der Lehrer hat das Thema erklärt, aber ich habe nur Bahnhof verstanden.

(المدرس شرح الموضوع، لكني ما فهمتش حاجة).

3. Sie redet so schnell, dass ich nur Bahnhof verstehe.

(هي تتكلم بسرعة لدرجة إني مش فاهم أي كلمة)

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Nichts verstehen

مثال: Ich verstehe nichts.

(لا أفهم شيئًا).

Nicht durchblicken

مثال: Ich blicke da nicht durch.

(مش قادر أفهم الموضوع ده).

....

"Fix und fertig sein"

ده يعني "تعبان جدًا" أو "منهك تمامًا".

إمتى بنستخدمه؟
بنستخدمه لما نكون مجهدين تمامًا سواء نفسيًا أو جسديًا، وغالبًا بعد يوم شاق أو عمل مرهق.

أمثلة:

1. Nach dem langen Arbeitstag bin ich fix und fertig.
(بعد يوم العمل الطويل، أنا منهك تمامًا).

2. Er war fix und fertig nach der Prüfung.
(كان مرهقًا جدًا بعد الامتحان).

3. Nach der Wanderung waren wir alle fix und fertig.

(بعد الرحلة كنا جميعًا مجهدين تمامًا).

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Erschöpft sein
Ich bin erschöpft.
(أنا مرهق).

Platt sein
Nach dem Sport bin ich platt.
(بعد التمارين الرياضية أنا منهك).

****

"Die Nase voll haben"

نستخدمه للتعبير عن نفاد الصبر أو الشعور بالضيق من شيء أو شخص معين.

أمثلة:

1. Ich habe die Nase voll von deinem Gemecker!
(لقد سئمت من شكواك المستمرة!).

2. Er hat die Nase voll von der Arbeit und braucht Urlaub.
(لقد سئم من العمل ويحتاج إلى إجازة).

3. Nach zwei Stunden Stau hatte ich die Nase voll.
(بعد ساعتين من الازدحام، لم أعد أحتمل).

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Genug haben von
Ich habe genug von diesem Lärm.
(لقد سئمت من هذا الضجيج).

Die Geduld verlieren
: Ich verliere langsam die Geduld mit dir.
(إنني أفقد صبري معك تدريجيًا).

****

"Den Nagel auf den Kopf treffen"

ده يعني "تصيب الهدف تمامًا" أو "تقول الشيء الصح في الوقت الصح".

بنستخدمه لما حد بيقول أو يعمل حاجة بطريقة دقيقة جدًا أو لما يكون عنده إجابة أو فكرة صح تمامًا. يعني لما حد يكون دقيق في التعبير عن شيء أو يقدر يشرح حاجة صح.

أمثلة:

1. Du hast den Nagel auf den Kopf getroffen! Genau so wollte ich es ausdrücken.
(إنت أصبت الهدف بالظبط! ده بالظبط اللي كنت عايز أقوله).
في المثال ده، الشخص التاني قال حاجة كانت هي الفكرة الصح بالظبط، يعني فهم الموقف تمامًا.

2. Sie hat den Nagel auf den Kopf getroffen, als sie sagte, dass das Team mehr Zeit braucht.
(هي أصابت الهدف بالظبط لما قالت إن الفريق محتاج وقت أكتر).
في المثال ده، الشخص قال حاجة صح وكان عنده الفكرة السليمة في الوقت المناسب.

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Etwas auf den Punkt bringen
مثال: Sie hat das Problem wirklich auf den Punkt gebracht.
(هي شرحت المشكلة بوضوح وبالظبط).

Ganz richtig liegen
مثال: Du liegst mit deiner Meinung ganz richtig.
(إنت على حق تمامًا في رأيك).

Treffen den Kern
مثال: Deine Worte haben den Kern der Sache getroffen.
(كلامك وصل جوهر الموضوع بالظبط).

....

"Etwas in Angriff nehmen"

.''ده يعني "أن تبدأ في القيام بشيء" أو "أن تأخذ خطوة عملية في اتجاه شيء ما
:أمثلة

1. Wir müssen das Projekt endlich in Angriff nehmen.
.(لازم نبدأ في المشروع أخيرًا)
.في المثال ده، الشخص بيقول إنه لازم يبدأ في المشروع بعد التأجيل

2. Er hat die Renovierung des Hauses in Angriff genommen.
.(هو بدأ في تجديد البيت)
.في المثال ده، الشخص بدأ في العمل على تجديد البيت بعد فترة من التفكير أو التأجيل

3. Ich werde das Problem morgen in Angriff nehmen.
.(هبدأ في حل المشكلة بكرة)
.هنا، الشخص بيقول إنه هياخد خطوة عملية في حل المشكلة قريبًا

:تعبيرات تانية بنفس المعنى

Anfangen mit
مثال: Ich werde morgen mit dem Lernen anfangen.
.(هبدأ في المذاكرة بكرة)

Starten mit
مثال: Wir starten jetzt mit dem neuen Projekt.
.(هنبدأ دلوقتي في المشروع الجديد)

"Etwas auf die lange Bank schieben"

.''ده يعني "أن تؤجل شيئًا" أو "أن تماطل في القيام بشيء

:أمثلة

1. Ich habe das Projekt auf die lange Bank geschoben, aber jetzt muss ich es endlich erledigen.
.(لقد أجلت المشروع لفترة طويلة، ولكن الآن يجب عليّ أن أنجزه أخيرًا)

2. Er schiebt die Entscheidung immer wieder auf die lange Bank.
(هو يماطل في اتخاذ القرار مرارًا وتكرارًا)

تعبيرات تانية بنفس المعنى:

Aufschieben
مثال: Ich schiebe die Arbeit immer wieder auf.
(أنا بؤجل الشغل مرارًا وتكرارًا).

Hinausschieben
مثال: Wir haben den Termin auf nächste Woche hinausgeschoben.
(أجلنا الموعد للأسبوع الجاي).

Verzögern
مثال: Die Lieferung wurde um eine Woche verzögert.
(تم تأخير الشحنة لمدة أسبوع).



1. Die Bestellung ist pünktlich angekommen.

2. Das Paket steht vor der Haustür.

3. Meine Lieferung wurde sicher zugestellt.

4. Die Bestellung wartet auf mich vor der Tür.

5. Alles lief reibungslos mit der Lieferung.



1. **Wo ist meine Bestellung? Sie ist immer noch nicht angekommen!**

2. Ich habe schon zweimal angerufen, aber es gibt keine Lösung.

3. Warum wurde mein Paket verzögert? Das ist nicht akzeptabel!

4. Ich warte seit Tagen, aber niemand meldet sich.

5. Ich brauche eine Erklärung und eine Lösung sofort!



1. Das Paket wurde stark beschädigt geliefert.

2. Der Inhalt des Pakets ist teilweise zerstört.

3. Die Verpackung war komplett aufgerissen.

4. So ein beschädigtes Paket ist nicht akzeptabel.

5. Ich werde den Vorfall sofort dem Kundenservice melden.



1. Ich möchte das beschädigte Paket zurückschicken.

2. Ich möchte meine Bestellung zurückgeben.

3. Ich fülle das Rücksendeformular aus.

4. Das Paket wird für die Rücksendung vorbereitet.

5. Ich werde die Rücksendung so schnell wie möglich abschicken.



1. Ich habe mein Paket zurückgeschickt und möchte mein Geld zurück.

2. Der Rückerstattungsprozess wurde erfolgreich gestartet.

3. Die Quittung für die Rücksendung liegt vor.

4. Ich erwarte eine vollständige Rückerstattung für die beschädigte Lieferung.

5. Der Kundenservice hat die Rückerstattung bestätigt.



1. Ich habe ein Problem mit meiner Buchung, obwohl ich eine Bestätigung erhalten habe.

2. Der Vermieter behauptet, dass keine Reservierung vorliegt.

3. Ich bin überrascht, da ich die E-Mail-Bestätigung gespeichert habe.

4. Der Mitarbeiter bittet um meine Buchungsnummer zur Überprüfung.

5. Es ist ärgerlich, wenn solche Probleme bei einer Buchung auftreten.

Mahmoud: Guten Tag, Ahmed! Ich habe ein paar Fragen zu den Zahlungsmethoden, die Sie anbieten. Können Sie mir bitte sagen, welche Optionen zur Verfügung stehen? Ich möchte sicherstellen, dass ich die für mich passende Methode auswähle.

Ahmed: Guten Tag, Mahmoud! Sehr gerne. Wir bieten eine Vielzahl von Zahlungsmethoden an, um es unseren Kunden so einfach wie möglich zu machen. Sie können mit Kreditkarte, Debitkarte, PayPal oder auch per Banküberweisung bezahlen. Wir bieten auch die Möglichkeit, den Kauf in Raten zu zahlen, falls das für Sie hilfreich wäre. Haben Sie eine bevorzugte Zahlungsmethode?

Mahmoud: Das klingt sehr gut! Ich habe gehört, dass es auch eine Ratenzahlungsoption gibt. Können Sie mir mehr darüber erzählen? Wie funktioniert das genau, und welche Bedingungen gibt es dafür? Ich bin daran interessiert, das zu nutzen.

Ahmed: Ja, das ist richtig! Wir bieten eine flexible Ratenzahlungsoption, die es Ihnen ermöglicht, den Gesamtbetrag über einen Zeitraum von 3 bis 24 Monaten in monatlichen Raten zu bezahlen. Diese Option ist ab Bestellwerten über 100 Euro verfügbar. Sie wählen beim Checkout einfach die gewünschte Laufzeit, und wir kümmern uns um den Rest. Es gibt keine zusätzlichen Zinsen, solange Sie Ihre Raten pünktlich zahlen.

Mahmoud: Das ist wirklich praktisch. Aber was passiert, wenn ich keine Kreditkarte habe und trotzdem die Ratenzahlung nutzen möchte? Gibt es eine Möglichkeit, ohne Kreditkarte zu bezahlen? Das wäre für mich sehr wichtig, da ich keine Kreditkarte besitze.

Ahmed: Natürlich! Wenn Sie keine Kreditkarte haben, können Sie die Ratenzahlung auch über Bankeinzug wählen. In diesem Fall wird der Betrag automatisch von Ihrem Bankkonto abgebucht. Sie brauchen keine Kreditkarte, um diese Option zu nutzen. Es ist eine bequeme und sichere Möglichkeit, Ihre Zahlungen zu leisten.

Mahmoud: Sehr gut, das ist sehr hilfreich. Muss ich mit zusätzlichen Gebühren rechnen, wenn ich die Bankeinzug-Option für die Ratenzahlung nutze? Oder ist es genauso, als ob ich mit einer normalen Überweisung bezahlen würde?

Ahmed: Es gibt keine zusätzlichen Gebühren für die Bankeinzug-Option. Sie zahlen nur den Betrag der Raten, der im Vertrag festgelegt ist, und es gibt keine versteckten Kosten. Sie müssen sich keine Sorgen über zusätzliche Zahlungen machen, solange Sie die vereinbarten Raten pünktlich bezahlen.

Mahmoud: Das klingt fair. Aber was passiert, wenn ich eine Rate nicht rechtzeitig zahlen kann? Gibt es da eine Strafe oder andere Konsequenzen, die ich wissen sollte? Ich möchte sicherstellen, dass ich keine unerwarteten Gebühren habe.

Ahmed: Es tut mir leid, das zu hören, Mahmoud. Wenn Sie eine Rate nicht rechtzeitig bezahlen können, ist es wichtig, dass Sie uns so schnell wie möglich informieren. In den meisten Fällen können wir Ihnen helfen, eine Lösung zu finden, z.B. durch eine Verlängerung der Zahlungsfrist. Wenn jedoch eine Zahlung verspätet eingeht, fällt eine kleine Gebühr an, die je nach Verzögerungszeitraum variieren kann.

Mahmoud: Verstanden. Und kann ich die Ratenzahlung auch vorzeitig abschließen, wenn ich die restliche Summe früher bezahlen möchte? Falls sich meine finanzielle Situation ändert, würde ich das gerne tun.

Ahmed: Ja, auf jeden Fall! Sie können die Raten jederzeit vorzeitig begleichen, ohne dass zusätzliche Gebühren anfallen. Wenn Sie also in der Lage sind, die gesamte Restschuld früher zu begleichen, können Sie dies problemlos tun. Es gibt keinerlei Strafgebühren für eine vorzeitige Zahlung.

Mahmoud: Das ist sehr gut zu wissen. Eine letzte Frage: Kann ich eine Geschenkkarte verwenden, um einen Teilbetrag der Bestellung zu zahlen und den Rest mit einer anderen Zahlungsmethode begleichen? Ich habe ein paar Geschenkkarten, die ich gerne einlösen würde.

Ahmed: Ja, das ist absolut möglich! Sie können eine Geschenkkarte als Teilzahlung verwenden und den verbleibenden Betrag mit einer anderen Zahlungsmethode wie

Kreditkarte oder Banküberweisung begleichen. Es ist eine sehr flexible und praktische Möglichkeit, Geschenkkarten zu nutzen.

Karim: Guten Tag, Sama! Ich habe vor kurzem eine Bestellung aufgegeben, aber ich möchte gerne Änderungen daran vornehmen. Könnten Sie mir bitte helfen? Ich bin mir nicht sicher, ob ich den richtigen Artikel ausgewählt habe.

Sama: Guten Tag, Karim! Natürlich, ich helfe Ihnen gerne weiter. Was möchten Sie an Ihrer Bestellung ändern? Ist es ein Produkt, das Sie nicht mehr möchten, oder möchten Sie etwas anderes hinzufügen?

Karim: Eigentlich habe ich einen Artikel bestellt, aber ich glaube, ich habe die falsche Farbe gewählt. Kann ich das noch ändern, oder ist es zu spät, um die Bestellung zu korrigieren?

Sama: Kein Problem, Karim! Wenn Ihre Bestellung noch nicht versandt wurde, können wir die Farbe problemlos ändern. Sobald das Paket jedoch versendet wurde, können wir nur noch einen Umtausch oder eine Rückgabe anbieten. Lassen Sie mich kurz nachsehen, ob Ihre Bestellung bereits versendet wurde.

Karim: Das wäre wirklich toll, wenn es noch möglich ist! Ich möchte nur die Farbe ändern, alles andere ist in Ordnung. Wie lange dauert es normalerweise, bis eine Bestellung versandt wird?

Sama: Moment, ich überprüfe das für Sie. Eine Bestellung wird in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Bestelleingang bearbeitet und versandt, es sei denn, es gibt eine Verzögerung bei der Lagerverfügbarkeit. Ich werde sofort nachsehen, ob Ihre Bestellung bereits verschickt wurde.

Karim: Das wäre großartig, wenn es noch nicht versandt wurde. Ich möchte die

Bestellung wirklich nur wegen der Farbe ändern. Falls es jedoch zu spät ist, würde ich auch gerne wissen, wie Ihre Rückgabepolitik aussieht. Was kann ich tun, wenn ich den Artikel nach der Lieferung nicht behalten möchte?

Sama: Ich verstehe, Karim. Wenn die Bestellung bereits verschickt wurde, haben Sie dennoch die Möglichkeit, den Artikel innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware zurückzusenden. Wir bieten eine Rückgabe oder einen Umtausch an, falls der Artikel Ihnen nicht gefällt oder nicht Ihren Erwartungen entspricht. Es gibt keine zusätzlichen Gebühren für die Rücksendung, solange der Artikel unbenutzt und in der Originalverpackung ist.

Karim: Das ist gut zu wissen. Wenn ich mich entscheide, den Artikel nach Erhalt zurückzugeben, wie lange dauert es, bis ich mein Geld zurückbekomme? Und kann ich den Artikel gegen einen anderen umtauschen?

Sama: Sobald wir die Rücksendung erhalten haben, dauert es in der Regel 3 bis 5 Werktage, bis der Betrag auf Ihre Zahlungsmethode zurückerstattet wird. Wenn Sie den Artikel gegen einen anderen umtauschen möchten, können Sie dies ebenfalls tun, solange der neue Artikel in unserem Lager verfügbar ist. Der Umtausch erfolgt ohne zusätzliche Kosten.

Karim: Das klingt sehr fair. Aber was passiert, wenn ich den Artikel nicht mehr zurückgeben möchte, sondern einfach die Bestellung ganz stornieren möchte, bevor sie versandt wird? Geht das auch, ohne dass ich mich um die Rücksendung kümmern muss?

Sama: Wenn die Bestellung noch nicht versandt wurde, können wir sie ganz einfach stornieren. In diesem Fall müssen Sie nichts weiter tun, und wir erstatten den vollen Betrag zurück. Ich werde sofort prüfen, ob Ihre Bestellung bereits verschickt wurde oder noch storniert werden kann.

Karim: Danke, Sama! Ich hoffe wirklich, dass es noch möglich ist, die Bestellung zu stornieren, bevor sie versandt wird. Ich möchte sicherstellen, dass alles korrekt läuft, bevor ich den Artikel erhalte.

Sama: Ich verstehe das, Karim. Lassen Sie mich kurz nachsehen. Wenn Ihre Bestellung noch nicht versandt wurde, wird die Stornierung schnell bearbeitet. Ich werde den Status sofort überprüfen.

Karim: Vielen Dank für Ihre schnelle Hilfe, Sama! Ich hoffe, dass es klappt, und ich schätze Ihre Unterstützung sehr.

Sama: Es ist mir eine Freude, Karim. Ich werde sicherstellen, dass Ihre Anfrage schnell bearbeitet wird. Einen Moment bitte, während ich den Status Ihrer Bestellung überprüfe.

Karim: Kein Problem! Ich warte gerne. Ich hoffe nur, dass es noch nicht zu spät ist.

Sama: Vielen Dank für Ihre Geduld, Karim! Ich habe den Status überprüft und es sieht so aus, als ob Ihre Bestellung bereits in Bearbeitung ist, aber sie wurde noch nicht versandt. Ich kann sie daher problemlos stornieren. Möchten Sie die Bestellung stornieren oder lieber einen Umtausch vornehmen?

Karim: Das ist fantastisch, Sama! Ich möchte die Bestellung lieber stornieren, da ich mich inzwischen für einen anderen Artikel entschieden habe. Ich bin froh, dass es noch rechtzeitig war.

Sama: Kein Problem, Karim! Ich werde die Bestellung sofort stornieren und Ihnen eine Bestätigung per E-Mail senden. Ihr Geld wird innerhalb der nächsten 3 bis 5 Werktage zurückerstattet. Falls Sie eine neue Bestellung aufgeben möchten, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Karim: Vielen Dank für Ihre schnelle und hilfreiche Unterstützung, Sama! Ich werde definitiv wieder bei Ihnen bestellen, wenn ich mich für den richtigen Artikel entschieden habe.

Sama: Es war mir ein Vergnügen, Karim! Zögern Sie nicht, mich bei weiteren Fragen oder Bestellungen zu kontaktieren. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag und hoffe, dass Sie bald den richtigen Artikel finden!

Karim: Ich danke Ihnen vielmals, Sama! Einen schönen Tag noch!

Omar (Kundenservice-Mitarbeiter): Hallo, Herr Hesham! Vielen Dank, dass Sie uns kontaktiert haben. Wie kann ich Ihnen heute weiterhelfen?

Herr Hesham (Kunde): Hallo, Omar! Ich hoffe, es geht Ihnen gut. Ich habe vor einigen Tagen eine Bestellung aufgegeben, aber ich bin mir nicht sicher, ob ich den richtigen Artikel ausgewählt habe. Kann ich den Artikel noch ändern oder stornieren, falls es ein Problem gibt?

Omar: Hallo, Herr Hesham! Es freut mich, dass Sie mich kontaktiert haben. Wenn die Bestellung noch nicht versandt wurde, können wir den Artikel problemlos ändern oder stornieren. Lassen Sie mich bitte die Bestellnummer wissen, damit ich den Status für Sie überprüfen kann.

Herr Hesham: Das ist gut zu hören! Die Bestellnummer lautet 12345678. Ich wollte wissen, ob ich die Bestellung komplett stornieren kann oder ob ich auch nur einen Teil der Bestellung ändern kann. Ich habe gerade einen anderen Artikel gefunden, der mir besser gefällt.

Omar: Vielen Dank, Herr Hesham! Ich werde sofort nachsehen. Wenn Ihre Bestellung noch nicht versandt wurde, können wir sie komplett stornieren oder den gewünschten Artikel ändern. Ich prüfe gerade den Status Ihrer Bestellung.

Herr Hesham: Das klingt hervorragend! Ich hoffe, die Bestellung ist noch nicht versandt, weil ich die Bestellung gerne stornieren möchte. Aber ich wollte auch wissen, ob es derzeit Sonderaktionen oder Rabatte auf Produkte gibt, die ich nutzen kann. Das würde mir helfen, den Artikel zu einem besseren Preis zu kaufen.

Omar: Ich verstehe, Herr Hesham. Lassen Sie mich kurz nachsehen, ob es momentan Angebote oder Rabatte gibt. Es gibt derzeit einige Sonderaktionen auf bestimmte

Produkte. Wenn Sie mir den Artikel nennen, den Sie interessiert, kann ich schauen, ob er Teil eines Rabatts ist. In Bezug auf Ihre Bestellung werde ich gleich den Status überprüfen.

Herr Hesham: Der Artikel, den ich ursprünglich bestellt habe, ist ein Smartphone. Ich habe gesehen, dass momentan ein Rabatt auf einige Modelle gibt, und ich wollte wissen, ob das auch für mein Modell gilt. Falls ja, würde ich die Bestellung gerne ändern und den Rabatt nutzen.

Omar: Ah, ich verstehe, Herr Hesham. Ich werde sofort nachsehen, ob das Smartphone, das Sie bestellt haben, Teil einer Rabattaktion ist. Es gibt tatsächlich derzeit einen Rabatt auf ausgewählte Smartphones. Ich werde Ihnen die Details geben und sehen, ob Sie die Bestellung noch ändern können.

Herr Hesham: Das wäre großartig! Ich wollte den Rabatt unbedingt nutzen. Wenn es jedoch zu spät ist, um die Bestellung zu ändern, wie sieht es dann mit einer Rückgabe oder einem Umtausch aus? Falls der Preisunterschied zwischen den Modellen zu groß ist, würde ich den Artikel lieber umtauschen.

Omar: Das ist kein Problem, Herr Hesham! Wenn Sie den Artikel nach Erhalt nicht behalten möchten, können Sie ihn innerhalb von 14 Tagen zurückgeben oder umtauschen. Der Umtausch ist kostenlos, solange der Artikel in einwandfreiem Zustand und in der Originalverpackung ist. Sollte der Preis des neuen Modells niedriger sein, können wir Ihnen die Differenz zurückerstatten.

Herr Hesham: Das klingt fair. Ich bin froh, dass es die Möglichkeit gibt, den Artikel zu tauschen. Aber falls ich den Artikel doch zurückgeben möchte, wie lange dauert es, bis ich mein Geld zurückbekomme? Und wie funktioniert der Umtausch genau?

Omar: Wenn Sie den Artikel zurückgeben, dauert es normalerweise etwa 3 bis 5 Werktage, bis der Betrag auf Ihrem ursprünglichen Zahlungsmittel zurückerstattet wird. Beim Umtausch, falls Sie den Artikel gegen ein anderes Modell tauschen möchten, wird der neue Artikel sofort versendet, nachdem wir den alten erhalten haben. Der Umtausch erfolgt problemlos.

Herr Hesham: Das hört sich alles sehr gut an. Ich wollte auch fragen, ob es eine Möglichkeit gibt, die Lieferzeit zu verkürzen, falls die Bestellung noch nicht versandt wurde. Ich brauche das Smartphone dringend und würde es gerne früher erhalten.

Omar: Ich verstehe, dass Sie das Smartphone so schnell wie möglich haben möchten, Herr Hesham. Falls Ihre Bestellung noch nicht versandt wurde, kann ich die Liefergeschwindigkeit für Sie anpassen, aber bitte beachten Sie, dass zusätzliche Versandkosten anfallen können. Ich werde sehen, ob dies noch möglich ist, wenn die Bestellung noch nicht versandt wurde.

Herr Hesham: Das ist sehr nett von Ihnen, Omar. Ich würde die Lieferung gerne schneller erhalten, auch wenn ich dafür einen Aufpreis bezahlen muss. Es ist mir wirklich wichtig, das Smartphone so schnell wie möglich zu bekommen.

Omar: Kein Problem, Herr Hesham! Ich werde die Bestellung sofort überprüfen und sehen, ob wir die Lieferung beschleunigen können. Falls dies noch möglich ist, werde ich den Prozess für Sie anpassen und Ihnen die zusätzlichen Versandkosten mitteilen.

Herr Hesham: Ich danke Ihnen sehr für Ihre Hilfe, Omar. Ich hoffe, dass alles reibungslos verläuft. Aber falls ich mich entscheide, die Bestellung zu stornieren, wie lange dauert es, bis ich das Geld zurückbekomme? Wird es direkt auf mein Konto überwiesen?

Omar: Sehr gerne, Herr Hesham! Falls Sie sich entscheiden, die Bestellung zu stornieren, wird das Geld innerhalb von 3 bis 5 Werktagen auf Ihrem Konto zurückerstattet. Es wird automatisch auf die Zahlungsmethode zurückgebucht, die Sie bei der Bestellung verwendet haben. Sie brauchen nichts weiter zu tun.

Herr Hesham: Das klingt wirklich gut. Ich bin froh, dass Sie mir so schnell helfen konnten. Bevor ich meine endgültige Entscheidung treffe, wollte ich noch wissen, ob es möglich ist, den Artikel in Raten zu zahlen, falls ich mich für das neue Modell entscheide. Ich habe gehört, dass Sie diese Option anbieten.

Omar: Ja, wir bieten tatsächlich die Möglichkeit an, in Raten zu zahlen, Herr Hesham.

Wenn Sie sich für das neue Modell entscheiden, können Sie die Zahlung in Raten aufteilen. Wir bieten flexible Ratenzahlungen von 3 bis 24 Monaten an. Sie können die Laufzeit auswählen, die am besten zu Ihrem Budget passt. Es gibt keine zusätzlichen Zinsen, wenn Sie die Raten pünktlich bezahlen.

Herr Hesham: Das ist sehr hilfreich, Omar. Ich denke, ich werde mich für das neue Modell entscheiden und die Ratenzahlungsoption wählen. Ich werde die Bestellung gleich ändern, wenn alles klappt.

Omar: Es freut mich, dass ich Ihnen helfen konnte, Herr Hesham! Ich werde die Bestellung jetzt ändern und Ihnen die neuen Zahlungsdetails zusenden. Falls Sie noch Fragen haben oder Unterstützung benötigen, stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Herr Hesham: Vielen Dank, Omar! Sie waren sehr hilfsbereit, und ich bin froh, dass ich Sie kontaktiert habe. Ich werde die Änderungen in Kürze vornehmen und die Ratenzahlung wählen.

Omar: Es war mir eine Freude, Herr Hesham! Ich wünsche Ihnen viel Freude mit Ihrem neuen Smartphone. Wenn Sie jemals wieder Unterstützung benötigen, wissen Sie, wo Sie mich finden. Einen schönen Tag noch!



1. Die Pizza wurde auf den Boden im Flur gestellt.

2. Die hungrige Katze nähert sich der Pizza vorsichtig.

3. Jemand hat die Pizza geliefert und vor die Tür gelegt.

4. Die Katze schnüffelt an der Pizza, bevor sie sie frisst.

5. Die Tür wurde geöffnet, und die Katze hat die Pizza entdeckt.

6. Der Besitzer bemerkt die Katze, bevor sie die Pizza komplett frisst.



1. Ein Stück Schokolade wurde auf den Tisch in der Küche gelegt.

2. Das Kind schaut vorsichtig auf die Schokolade und nähert sich langsam.

3. Jemand hat die Schokolade aus Versehen auf dem Tisch liegen lassen.

4. Das Kind berührt die Schokolade vorsichtig, bevor es sie nimmt.

Jemandem Steine in den Weg legen

(وضع عقبات في طريق شخص ما):

Der Chef hat ihm viele Steine in den Weg gelegt, aber er hat es trotzdem geschafft.

Man sollte anderen Menschen nicht Steine in den Weg legen, sondern sie unterstützen.

Warum legst du mir immer Steine in den Weg, anstatt mich zu unterstützen?

Lehrer sollten Schülern keine Steine in den Weg legen, sondern ihnen helfen

. Es ist unfair, einem neuen Mitarbeiter Steine in den Weg zu legen.

Wenn du erfolgreich sein willst, darfst du dir selbst keine Steine in den Weg legen.

"Jemanden im Regen stehen lassen" =

"Jemandem in einer schwierigen Situation nicht helfen"

1. Er lässt mich im Regen stehen, obwohl ich ihn um Hilfe bitte.

2. Sie lässt ihren Freund im Regen stehen, weil sie nicht helfen will.

3. Ich lasse ihn im Regen stehen, weil er mir nicht vertrauen kann.

4. Der Chef lässt uns im Regen stehen, obwohl wir auf seine Unterstützung hoffen.

Jemanden aus den Augen verlieren = den Kontakt zu jemandem verlieren

1. Ich habe meine alte Schulfreundin aus den Augen verloren, seit sie in eine andere Stadt gezogen ist.
2. Wir haben uns leider aus den Augen verloren, nachdem ich die Firma gewechselt habe.
3. Nach dem Umzug habe ich viele Leute aus den Augen verloren.

....

das A und 0 sein = das Wichtigste

Teamarbeit ist das A und O für den Erfolg.

....

(mit Ach und Krach) = etwas nur mit großer Mühe schaffen; sehr knapp

Er hat die Prüfung mit Ach und Krach bestanden.

....

“etwas zu den Akten legen” etwas als erledigt betrachten; nicht mehr darüber sprechen

Chef zur Sekretärin: "Haben Sie die neue Ware schon bestellt?"- "Ja, dieses Thema können wir zu den Akten legen."

....

“Jemanden oder etwas im Auge behalten” Jemanden oder etwas beobachten

Die neue Mitarbeiterin im Verkauf müssen wir im Auge behalten. Sie ist zu den Kunden nicht sehr freundlich.

---

etwas unter Dach und Fach bringen „etwas zu einem guten Ende führen”

"Nur noch drei Tage bis zur Ausstellung! Wie sollen wir das alles schaffen?"- "Keine Sorge, bis morgen Abend ist alles unter Dach und Fach gebracht."

---

ohne fleiß kein preis beispiel = nur wenn man sich genügend anstrengt, hat man Erfolg.

Eigentlich habe ich keine Lust zu lernen, aber ohne Fleiß kein

---

mehr Glück als Verstand haben

Das bedeutet, dass jemand Erfolg hat oder eine Gefahr vermeidet, aber nur durch Zufall und nicht wegen kluger Entscheidungen.

1. Er hat den Job bekommen, obwohl er nicht vorbereitet war – mehr Glück als Verstand!

2. Sie hat die schwierige Situation überstanden, aber das war mehr Glück als Verstand.

abhängen	von + D	- Ob wir fahren, hängt vom Wetter ab. - Die Lieferzeit hängt von der Verfügbarkeit des Produkts ab. - Der Support hängt von den Informationen des Kunden ab. - Der Preis hängt von den angebotenen Services ab.
achten	Auf - A	- Bitte achte auf den neuen Mantel. - Der Kundenservice achtet auf die Zufriedenheit der Kunden. - Wir achten auf schnelle Antworten bei Anfragen. - Der Support achtet auf alle Details in der Beschwerde.
anfangen	mit + D	- Ich fange mit der Übung an. - Der Kundenberater fängt mit der Bearbeitung der Anfrage an. - Wir fangen mit der Lösung des Problems an. - Der Support fängt mit der Überprüfung des Tickets an.
antworten	auf +	- Bitte antworten Sie heute auf den Brief. - Der Kundenservice antwortet auf alle Fragen. - Ich antworte auf deine E-Mail. - Wir haben schnell auf die Beschwerde des Kunden geantwortet.
sich ärgern	über + A	- Wir ärgern uns über den Regen. - Der Kundenservice ärgert sich über die vielen Beschwerden. - Ich habe mich über die lange Wartezeit geärgert. - Die Mitarbeiter ärgern sich über die ständigen Systemprobleme.
aufhören	mit +D	- Er hört um 17.00 Uhr mit der Arbeit auf - Der Kundenservice hört mit der Arbeit um 18 Uhr auf. - Ich höre mit dem Telefonat auf. - Wir hören mit dem Warten auf eine Antwort auf.
aufpassen	auf + A	- Ein Babysitter passt auf kleine Kinder auf. - Die Mitarbeiter passen auf die Qualität der Produkte auf. - Ich passe auf meine kleine Schwester auf.
ausgeben	für + A	- Manche geben viel Geld für Schuhe aus. - Der Kundenservice gibt viel Geld für die Verbesserung der Dienstleistungen aus. - Das Unternehmen gibt viel für Marketing aus. - Ich gebe viel Geld für Kleidung aus. - Sie gibt ihr Geld für Reisen aus.

Warum lenen Sie Deutsch?

Ich lerne Deutsch, weil es eine der bedeutendsten Sprachen in Europa ist und viele Möglichkeiten eröffnet, sowohl beruflich als auch persönlich. Die deutsche Sprache erlaubt es mir, mit Menschen aus verschiedenen Kulturen auf einer tieferen Ebene zu kommunizieren und gleichzeitig mein Verständnis für deren Denkweise und Lebensweise zu erweitern. Zudem sehe ich das Deutschlernen als eine persönliche Herausforderung, die mich nicht nur sprachlich, sondern auch intellektuell wachsen lässt. Natürlich bringt das Beherrschen der deutschen Sprache auch konkrete berufliche Vorteile mit sich, wie beispielsweise sehr gute Chancen im Kundenservice, was eine zusätzliche Motivation für mich darstellt.

<u>Warum möchten Sie bei uns arbeiten, oder warum möchten Sie im Kundenservie-Bereich arbeiten?</u>

Ich möchte bei Ihnen arbeiten, weil ich gerne strukturiert arbeite und es mir wichtig ist, Kunden nicht nur bestmöglich zu unterstützen, sondern auch einen nachhaltigen positiven Eindruck zu hinterlassen. Der Kundenservice bietet für mich die ideale Kombination aus Problemlösung, direktem Kundenkontakt und der Möglichkeit, mein Organisationstalent sowie meine Kommunikationsfähigkeiten einzusetzen.

Ich schätze die klare Struktur und die Zusammenarbeit in einem professionellen Umfeld, in dem man gemeinsam daran arbeitet, die besten Ergebnisse für die Kunden zu erzielen. Es motiviert mich, Teil eines Teams zu sein, das einen wichtigen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens leistet, und ich freue mich darauf, meine Stärken und Erfahrungen in diese Rolle einzubringen.

Leichte Antwort

Ich möchte bei Ihnen arbeiten, weil ich gerne organisiert arbeite und Kunden gut unterstützen möchte. Im Kundenservice kann ich helfen, Probleme zu lösen und einen guten Eindruck zu hinterlassen.

Ich finde es wichtig, in einem Team zu arbeiten, das zusammen die besten Lösungen für Kunden findet. Es macht mir Spaß, mit anderen zusammenzuarbeiten und dafür zu sorgen, dass die Kunden zufrieden sind. Ich freue mich darauf, meine Fähigkeiten in diese Arbeit einzubringen.

Herr Meier: Guten Tag, mein Name ist Meier. Ich bin wirklich extrem verärgert! Können Sie mir erklären, warum mein Antrag auf Ratenzahlung abgelehnt wurde? Das ist absolut inakzeptabel!

Frau Schulz: Guten Tag, Herr Meier. Es tut mir wirklich sehr leid zu hören, dass Sie unzufrieden sind. Lassen Sie mich bitte kurz nachsehen, um den genauen Grund für die Ablehnung herauszufinden. Einen kleinen Moment bitte.

Herr Meier: Das ist mir egal! Ich will jetzt sofort eine Erklärung, warum ich nicht in Raten zahlen darf! Ich habe keine Schulden, zahle immer pünktlich und trotzdem lehnen Sie meinen Antrag ab? Das ist eine Frechheit!

Frau Schulz: Ich verstehe Ihren Ärger vollkommen, Herr Meier, und ich versichere Ihnen, dass ich mein Bestes tun werde, um die Situation aufzuklären. Laut unserem System wurde Ihr Antrag aufgrund einer automatisierten Prüfung abgelehnt. Es könnte sich dabei um einen Fehler oder eine unvollständige Information handeln. Darf ich die Daten für Sie manuell überprüfen?

Herr Meier: Ein automatisiertes System? Das meinen Sie nicht ernst, oder? Ich bin seit fünf Jahren Kunde bei Ihnen und werde so behandelt? Ich verlange, dass Sie das jetzt sofort klären!

Frau Schulz: Sie haben vollkommen recht, Herr Meier. Wir sollten die Situation genauer untersuchen. Dafür benötige ich einige zusätzliche Informationen von Ihnen. Wären Sie bereit, mir ein paar Fragen zu beantworten, damit ich die Überprüfung beschleunigen kann?

Herr Meier: Was für Fragen? Ich habe Ihnen doch bereits alles mitgeteilt! Ich habe keine Schulden, verdiene gut und meine Bonität ist einwandfrei.

Frau Schulz: Natürlich, das verstehe ich. Manchmal gibt es jedoch kleine Unstimmigkeiten, die das System falsch auswerten könnte. Könnten Sie mir bitte

bestätigen, ob sich in den letzten Monaten etwas an Ihrer finanziellen Situation geändert hat? Zum Beispiel ein neuer Arbeitsplatz, ein Umzug oder Ähnliches?

Herr Meier: Nein, nichts hat sich geändert. Ich bin seit über zehn Jahren bei der gleichen Firma, wohne seit zwanzig Jahren am gleichen Ort und habe keinerlei Schulden. Können Sie mir bitte erklären, wo das Problem liegt?

Frau Schulz: Vielen Dank für die Information, Herr Meier. Nach Ihren Angaben gibt es keinen offensichtlichen Grund für die Ablehnung. Ich werde Ihren Fall sofort an unsere Fachabteilung weiterleiten, damit eine manuelle Überprüfung durchgeführt wird. Es kann allerdings ein bis zwei Werktage dauern, bis wir eine endgültige Antwort haben.

Herr Meier: Werktage? Das ist ein Witz, oder? Ich brauche die Ratenzahlung jetzt und nicht in zwei Tagen! Können Sie nicht irgendetwas tun, um das zu beschleunigen?

Frau Schulz: Ich verstehe Ihre Dringlichkeit, Herr Meier, und ich werde mein Bestes tun, um den Prozess zu beschleunigen. Ich werde die Anfrage als dringend markieren und direkt mit der zuständigen Abteilung sprechen. Können Sie mir bitte Ihre Telefonnummer oder E-Mail-Adresse hinterlassen, damit ich Sie sofort kontaktiere, sobald ich Neuigkeiten habe?

Herr Meier: Meine Telefonnummer ist 0176-12345678. Aber ich will nicht einfach warten, ich erwarte, dass Sie mir spätestens bis heute Abend Bescheid geben!

Frau Schulz: Vielen Dank für Ihre Geduld, Herr Meier. Ich verstehe, wie frustrierend die Situation ist. Ich werde alles daransetzen, Ihnen bis heute Abend eine Rückmeldung zu geben. Darf ich Ihnen in der Zwischenzeit sonst noch irgendwie behilflich sein?

Herr Meier: Nein, ich möchte einfach nur, dass das Problem gelöst wird. Ich hoffe wirklich, dass ich heute Abend eine positive Antwort bekomme.

Frau Schulz: Ich verstehe, Herr Meier, und ich danke Ihnen für Ihr Verständnis. Ich werde mich persönlich darum kümmern und melde mich bei Ihnen, sobald ich Neuigkeiten habe. Ich wünsche Ihnen trotz allem einen angenehmen Tag.

Herr Meier: Das hoffe ich auch, Frau Schulz. Einen schönen Tag wünsche ich Ihnen. Aber enttäuschen Sie mich nicht!

Frau Schulz: Natürlich, Herr Meier. Vielen Dank und auf Wiederhören.

Herr Meier: Auf Wiederhören.

Herr Müller: Guten Tag! Meine Frau und ich möchten einen neuen Kühlschrank kaufen, aber wir wissen nicht, welche Größe wir nehmen sollen. Können Sie uns helfen?

Frau Müller: Ja, genau. Wir wollen sicher sein, dass der Kühlschrank genug Platz bietet, aber nicht zu groß ist für unsere Küche.

Mitarbeiter: Guten Tag, Herr und Frau Müller! Natürlich helfe ich Ihnen gerne. Können Sie mir sagen, wie viel Platz Sie für den Kühlschrank haben?

Herr Müller: Der Platz ist etwa 70 Zentimeter breit und 190 Zentimeter hoch. Das sollte doch für einen guten Kühlschrank reichen, oder?

Frau Müller: Wir haben vier Personen in der Familie und brauchen Platz für frische Sachen und auch Gefrorenes. Was empfehlen Sie?

Mitarbeiter: Für eine Familie mit vier Personen empfehle ich einen Kühlschrank mit 300 bis 400 Litern. Möchten Sie mehr Platz fürs Gefrieren oder fürs Kühlen?

Herr Müller: Am besten beides. Wir kaufen oft Getränke und auch größere Vorräte. Meine Frau friert außerdem viel Essen ein. Gibt es so etwas?

Frau Müller: Ja, ein großer Gefrierbereich wäre gut, aber der Kühlschrank sollte auch nicht viel Strom verbrauchen. Haben Sie etwas Passendes?

Mitarbeiter: Ich verstehe. Ein Modell mit Energieklasse A++ oder A+++ wäre ideal. Diese sind sehr stromsparend und bieten viel Platz.

Herr Müller: Das klingt gut. Wir hätten gerne das Gefrierfach unten, weil das praktischer ist. Gibt es Modelle in dieser Größe?

Frau Müller: Und ich hätte gerne verstellbare Ablagen, damit ich größere Sachen wie Töpfe oder Flaschen unterbringen kann. Haben Sie so etwas?

Mitarbeiter: Ja, ich habe ein Modell mit 320 Litern, Gefrierfach unten, verstellbaren Ablagen und No-Frost-Technologie. Es passt auch genau in Ihre Nische. Was denken Sie?

Herr Müller: Das hört sich gut an. Wie laut ist das Gerät? Wir haben eine offene Küche und wollen keinen lauten Kühlschrank.

Frau Müller: Und wie lange ist die Garantie? Können wir die Garantie verlängern, falls es später Probleme gibt?

Mitarbeiter: Dieses Modell ist sehr leise, nur 37 Dezibel, perfekt für offene Küchen. Die Garantie beträgt zwei Jahre, aber Sie können sie auf fünf Jahre verlängern.

Herr Müller: Super! Können wir das Modell direkt bestellen und liefern lassen? Wie lange dauert das?

Frau Müller: Ja, bitte. Und können Sie uns auch helfen, den Kühlschrank zu installieren? Wir wollen sicher sein, dass alles richtig angeschlossen ist.

Mitarbeiter: Natürlich. Wir liefern das Gerät und übernehmen auch die Installation. Soll ich alles für Sie vorbereiten?

Herr Müller: Ja, bitte. Vielen Dank für Ihre Hilfe. Das macht es uns viel einfacher.

Frau Müller: Ja, danke! Sie waren wirklich nett und haben uns sehr geholfen. Wir freuen uns schon auf unseren neuen Kühlschrank.

Mitarbeiter: Es freut mich, dass ich Ihnen helfen konnte. Ich werde alles in die Wege leiten. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag!

Herr und Frau Müller: Vielen Dank, Ihnen auch. Auf Wiedersehen!

Mitarbeiter: Auf Wiedersehen!

Mitarbeiter: Guten Tag und herzlich willkommen! Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Herr Schmidt: Guten Tag! Ich möchte ein neues Smartphone kaufen und schwanke zwischen dem Galaxy XS, dem Reno 4 und dem Honor 3. Können Sie mir helfen, das richtige Modell auszuwählen?

Mitarbeiter: Natürlich! Alle drei Modelle haben ihre eigenen Stärken. Darf ich fragen, welche Funktionen Ihnen am wichtigsten sind, wie Kamera, Akkulaufzeit

oder Leistung?

Herr Schmidt: Wichtig sind mir eine gute Kamera, eine lange Akkulaufzeit und flüssige Leistung. Das Design ist nicht so entscheidend, aber es sollte solide sein.

Mitarbeiter: Verstanden. Das Galaxy XS bietet eine hervorragende Kamera und eine starke Leistung, besonders für Multitasking. Das Reno 4 hat eine solide Kamera mit KI-Funktionen und einen sehr guten Akku. Das Honor 3 ist günstiger und liefert solide Leistung für den Alltag, aber es liegt technisch etwas hinter den anderen beiden.

Herr Schmidt: Interessant. Und wie ist es mit der Akkulaufzeit? Ich bin viel unterwegs und brauche ein Smartphone, das lange durchhält.

Mitarbeiter: Das Reno 4 hat den größten Akku von den dreien, was es ideal für den ganzen Tag macht. Das Galaxy XS hat eine gute Akkulaufzeit, aber bei intensiver Nutzung könnte es etwas schneller leer sein. Das Honor 3 ist ausreichend, aber weniger leistungsstark bei Dauerbelastung.

Herr Schmidt: Verstanden. Was ist mit der Kameraqualität? Ich mache viele Fotos, auch unter schwierigen Lichtbedingungen.

Mitarbeiter: Das Galaxy XS hat die beste Kameraqualität, besonders bei schlechten Lichtverhältnissen. Das Reno 4 bietet gute Ergebnisse mit KI-Unterstützung, besonders für Porträts. Das Honor 3 hat eine ordentliche Kamera, aber sie reicht nicht an die anderen beiden heran.

Herr Schmidt: Das spricht für das Galaxy XS. Aber wie sieht es mit dem Preis aus? Gibt es große Unterschiede?

Mitarbeiter: Ja, das Galaxy XS ist das teuerste der drei Geräte, gefolgt vom Reno 4. Das Honor 3 ist deutlich günstiger, bietet aber weniger Funktionen und

Leistung. Wenn Sie Wert auf ein Premium-Erlebnis legen, ist das Galaxy XS die beste Wahl.

Herr Schmidt: Gibt es Finanzierungsmöglichkeiten oder Rabatte, besonders für das Galaxy XS?

Mitarbeiter: Aktuell gibt es eine Rabattaktion, bei der Sie 10 % auf das Galaxy XS sparen können. Außerdem bieten wir eine Finanzierung an, bei der Sie den Betrag in monatlichen Raten zahlen können. Das Reno 4 hat ebenfalls eine Rabattaktion.

Herr Schmidt: Das klingt gut. Wie sieht es mit der Garantie aus? Sind die Modelle da vergleichbar?

Mitarbeiter: Alle drei Modelle haben eine zweijährige Garantie. Für das Galaxy XS und das Reno 4 bieten wir erweiterte Garantien an, die auch Schäden durch Stürze oder Flüssigkeiten abdecken.

Herr Schmidt: Danke. Ich denke, ich nehme das Galaxy XS, weil es am besten zu meinen Anforderungen passt. Können Sie mir helfen, es zu bestellen?

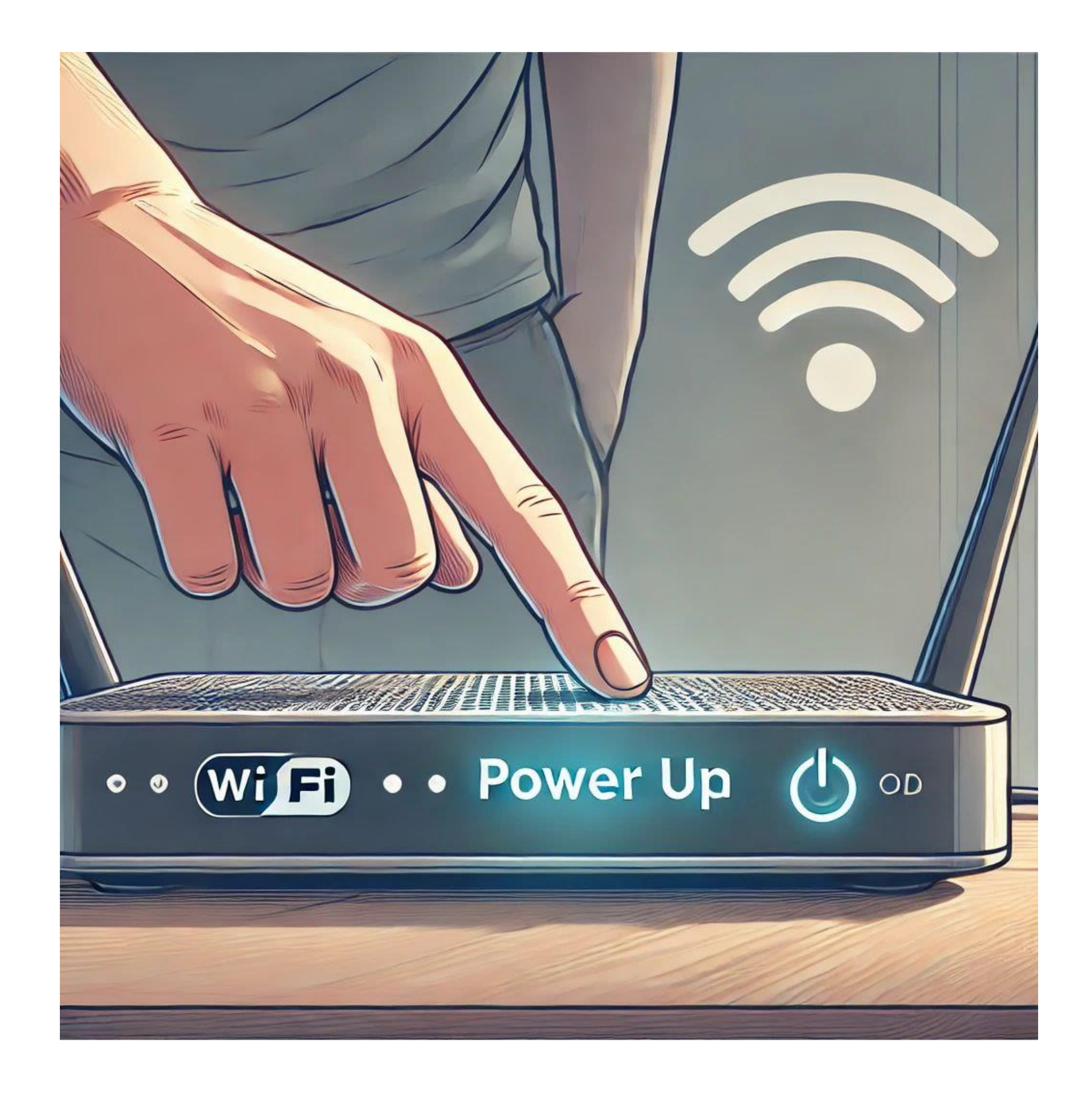
Mitarbeiter: Natürlich, Herr Schmidt. Ich werde das Galaxy XS für Sie reservieren und alle Rabatte anwenden. Möchten Sie das Gerät sofort mitnehmen oder lieber liefern lassen?

Herr Schmidt: Lieferung wäre perfekt. Vielen Dank für Ihre Hilfe, das hat mir die Entscheidung wirklich erleichtert.

Mitarbeiter: Sehr gerne! Ich werde alles vorbereiten und Sie informieren, sobald die Lieferung unterwegs ist. Viel Spaß mit Ihrem neuen Smartphone!

Herr Schmidt: Danke, ich freue mich schon. Auf Wiedersehen!

Mitarbeiter: Auf Wiedersehen und einen schönen Tag!



Schalten Sie den Router ein.

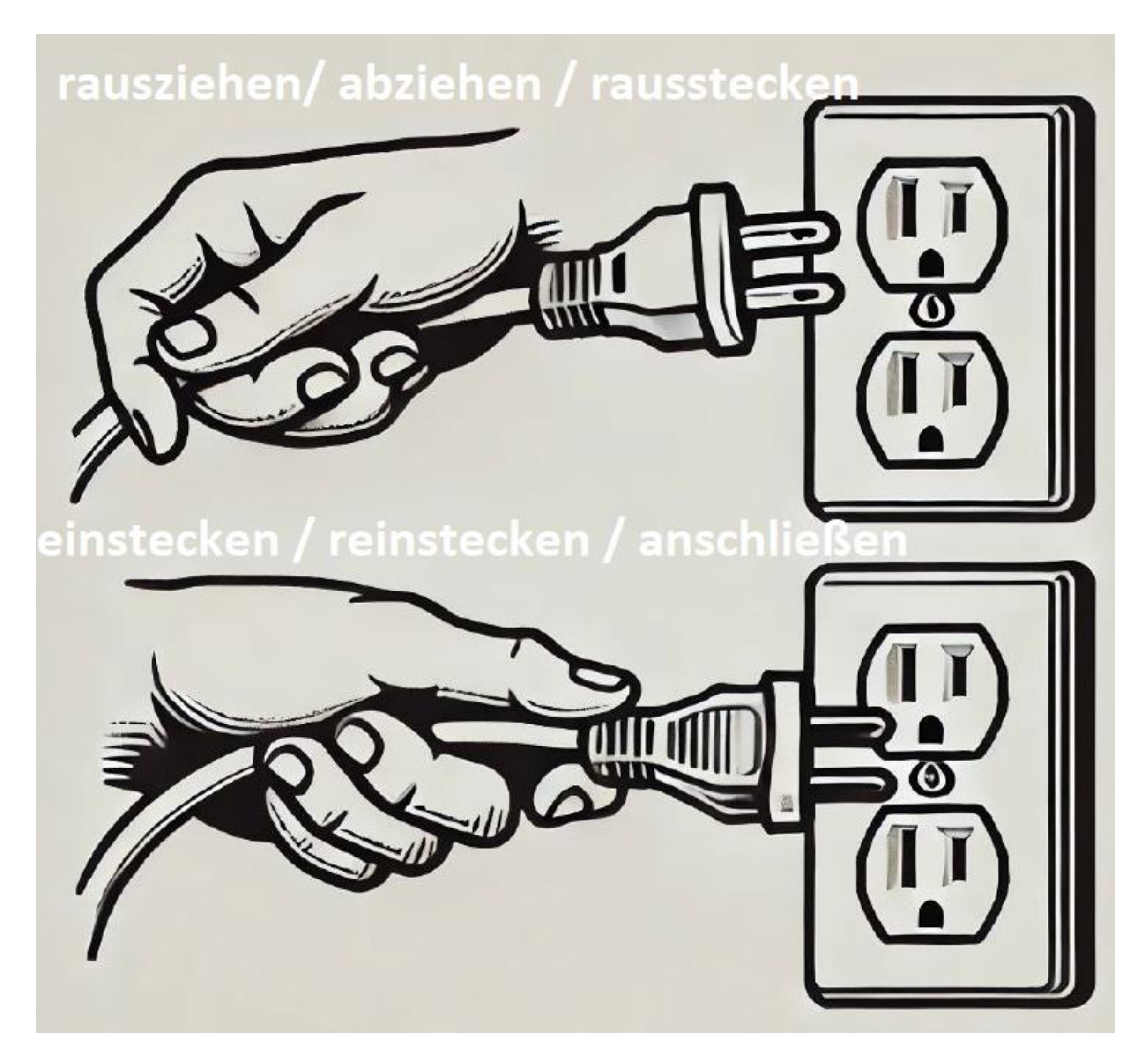
Aktivieren Sie den Router, um eine Verbindung herzustellen.

Starten Sie den Router neu.

Machen Sie den Router an.



Schalten Sie den Router aus.
Deaktivieren Sie den Router, um ihn auszuschalten.
Fahren Sie den Router herunter.
Machen Sie den Router aus.



Ich stecke das Kabel ein ******* Ich ziehe den Stecker raus.
Du steckst den Stecker ein.******* Du ziehst das Kabel raus.
Er steckt das Ladegerät ein.*******Er zieht das Ladegerät raus.

1. Ich ziehe den Stecker raus und stecke ihn wieder ein.
2. Ich entferne den Stecker und stecke ihn erneut ein.
3. Ich trenne den Stecker und verbinde ihn erneut.
4. Ich ziehe das Kabel heraus und stecke es wieder ein.
5. Ich entferne das Kabel und stecke es erneut ein.
6. Ich nehme den Stecker heraus und schließe ihn wieder an.

Mitarbeiter:
Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Kunde:
Hallo, mein Internet funktioniert nicht. Der Router scheint ein Problem zu haben.

Mitarbeiter:
Okay, haben Sie den Router schon ausgeschaltet und wieder eingeschaltet?

Kunde:
Ja, ich habe ihn ausgeschaltet, aber es hat nicht geholfen.

Mitarbeiter:
Gut, können Sie bitte überprüfen, ob das Kabel richtig eingesteckt ist?

Kunde:
Ja, ich habe das Kabel schon rausgezogen und wieder reingesteckt, aber das Problem bleibt bestehen.

Mitarbeiter:
Alles klar. Können Sie vielleicht den Router in den Flugmodus schalten und wieder zurück?

Kunde:
Das habe ich auch schon gemacht, aber es funktioniert immer noch nicht.

Mitarbeiter:
Dann müssen wir das Problem genauer untersuchen. Haben Sie versucht, unseren Techniker anzurufen?

Kunde:
Nein, aber ich werde ihn gleich anrufen.

Mitarbeiter:
Super, und falls Sie weitere Fragen haben, können Sie mich jederzeit fragen.

Kunde:
Vielen Dank, ich hoffe, das Problem wird bald behoben.

Mitarbeiter:
Gern geschehen! Wir werden unser Bestes tun, um Ihnen zu helfen.

Techniker:
Guten Tag, mein Name ist Markus, ich bin der Techniker. Ich habe gehört, dass Ihr Internet nicht funktioniert. Können Sie mir mehr darüber erzählen?

Kunde:
Ja, der Router scheint nicht zu funktionieren. Ich habe ihn bereits ausgeschaltet und wieder eingeschaltet, aber das Problem bleibt.

Techniker:
Alles klar. Haben Sie geprüft, ob das Kabel richtig eingesteckt ist?

Kunde:
Ja, ich habe das Kabel schon rausgezogen und wieder reingesteckt, aber es hat nichts gebracht.

Techniker:
Gut. Können Sie mir bitte sagen, ob das WLAN-Signal auf Ihrem Gerät angezeigt wird?

Kunde:
Nein, ich sehe kein Signal.

Techniker:
Okay, dann würde ich Sie bitten, den Router komplett vom Strom zu nehmen. Ziehen Sie bitte den Stecker raus und warten Sie 10 Sekunden. Danach stecken Sie ihn wieder ein.

Kunde:
In Ordnung, einen Moment bitte… Okay, ich habe den Stecker wieder reingesteckt.

Techniker:
Perfekt. Schalten Sie den Router jetzt ein und warten Sie, bis alle Lichter stabil sind.

Kunde:
Ich habe ihn eingeschaltet, aber die Lichter blinken immer noch.

Techniker:
Kein Problem. Das kann manchmal ein paar Minuten dauern. Können Sie mir währenddessen sagen, ob Sie andere Geräte ausprobiert haben, um sicherzustellen, dass es nicht an Ihrem Laptop oder Handy liegt?

Kunde:
Ja, ich habe es mit meinem Handy und meinem Laptop versucht, aber beide funktionieren nicht.

Techniker:
Verstehe. Wenn das Problem weiterhin besteht, könnte es eine Störung von unserem Anbieter geben. Ich werde das für Sie überprüfen. Einen Moment bitte…

Kunde:
Vielen Dank.

Techniker:
Es sieht so aus, als gäbe es derzeit eine Störung in Ihrer Region. Unser Team arbeitet bereits daran, das Problem zu beheben. Wir bitten um etwas Geduld.

Kunde:
Alles klar. Können Sie mir sagen, wann das Problem behoben sein wird?

Techniker:
Wir rechnen damit, dass es innerhalb der nächsten zwei Stunden gelöst sein wird. Ich werde Sie informieren, sobald alles wieder funktioniert.

Kunde:
Super, vielen Dank für Ihre Hilfe!

Techniker:
Gern geschehen! Wenn Sie noch weitere Fragen haben, können Sie mich jederzeit anrufen oder unseren Support fragen. Einen schönen Tag noch!

Kunde:
Danke, Ihnen auch!

sich bedanken	bei + D	- Ich bedanke mich herzlich bei dir . - Er bedankt sich bei seinem Lehrer für die Unterstützung. - Sie bedankt sich bei ihrer Chefin für die Möglichkeit. - Ich möchte mich bei Ihnen für Ihre Geduld bedanken.
sich bedanken	für + A	Martin bedankt sich für das Geschenk. Ich bedanke mich für die Einladung. Wir bedanken uns für das wunderbare Geschenk. Er bedankt sich für die Unterstützung. Sie bedankt sich für die schöne Zeit. Ich möchte mich für Ihre Hilfe bedanken.
sich bemühen	um + A	Ich bemühe mich um die Klärung der offenen Fragen eines Kunden. Wir bemühen uns um eine reibungslose Abwicklung der Reklamationen. Sie bemüht sich um die Erstellung eines passenden Angebots für den Kunden. Er bemüht sich um einen Studienplatz an der Universität. Ich bemühe mich um die Pflege meines Gartens. Wir bemühen uns um eine gute Beziehung zu unseren Nachbarn.
sich beschäftigen	mit + D	- Ich beschäftige mich mit der Entwicklung neuer Strategien für den Kundenservice. Wir beschäftigen uns mit der Analyse von Kundenzufriedenheitsdaten. Sie beschäftigt sich mit der Schulung neuer Mitarbeiter im Support-Team. Er beschäftigt sich mit dem Schreiben eines Romans. Ich beschäftige mich mit dem Üben einer neuen Sprache. Wir beschäftigen uns mit dem Planen eines Familienausflugs.
beginnen	mit + D	Wir beginnen pünktlich mit dem Deutschkurs. Ich beginne mit der Bearbeitung der Kundenanfragen. Wir beginnen mit dem Schreiben von E-Mails an die Kunden. Er beginnt mit der Lösung der Reklamationen. Sie beginnt mit der Vorbereitung eines Angebots für den Kunden. Ich möchte mit dem Telefonat eines unzufriedenen Kunden beginnen.
sich beschweren	bei + D	Ich beschwere mich bei der Managerin über den schlechten Service. Wir beschweren uns bei der Hotline über die lange Wartezeit. Er beschwert sich bei seinem Vorgesetzten über die Arbeitsbedingungen. Sie beschwert sich bei der Nachbarin über den Lärm. Ich beschwere mich bei meinem Freund über seine Unpünktlichkeit. Wir beschweren uns bei der Stadtverwaltung über die Straßenverhältnisse. Stadtverwaltung: الإدارة المحلية Straßenverhältnisse: حالة الطرق

Bestehen يتكون من أجزاء أو مواد معينة	**aus + D**	**Das Team besteht aus erfahrenen Mitarbeitern.** **Der Kuchen besteht aus Mehl, Zucker und Eiern.** **Der Vertrag besteht aus mehreren wichtigen Abschnitten.** **Das Buch besteht aus zehn Kapiteln.** **Die Prüfung besteht aus schriftlichen und mündlichen Teilen.** **Das Menü besteht aus Vorspeise, Hauptgericht und Dessert.**
Bestehen الإصرار على شيء أو المطالبة به	**auf + D**	**Der Kunde besteht auf einer schnellen Antwort.** **Der Lehrer besteht auf der pünktlichen Abgabe der Hausaufgaben.** **Der Manager besteht auf der Einhaltung der Fristen.** **Sie besteht auf ihrem Recht auf Urlaub.** **Er besteht auf einer genauen Erklärung des Problems.** **Die Eltern bestehen auf regelmäßigen Besuchen ihrer Kinder.**

Warum sollten wir uns Sie für diese Position einstellen?

Sie sollten mich einstellen, weil ich nicht nur die fachlichen Fähigkeiten mitbringe, sondern auch eine große Leidenschaft für die Arbeit im Kundenservice habe. Ich bin geduldig, zielstrebig und verstehe, wie wichtig es ist, jedem Kunden eine erstklassige Erfahrung zu bieten.

Durch meine guten Deutschkenntnisse kann ich klar und professionell kommunizieren, was gerade in einem internationalen Umfeld wie diesem entscheidend ist. Ich sehe jede Interaktion mit einem Kunden als Chance, nicht nur Probleme zu lösen, sondern auch etwas Neues zu lernen und mich weiterzuentwickeln.

Außerdem bin ich sehr lernbereit und motiviert, meine Fähigkeiten weiter zu verbessern, auch während meiner Arbeit. Mein Ziel ist es, nicht nur Ihre Erwartungen zu erfüllen, sondern sie zu übertreffen und einen echten Mehrwert für Ihr Team und Ihre Kunden zu schaffen.

<u>Was ist der Unterschied zwischen der ägyptischen und deutschen Mentalität? Und was ist der Unterschied zwischen der ägyptischen und deutschen Kultur?</u>

Die deutsche und die ägyptische Kultur haben viele Unterschiede, aber auch viele gute Seiten. In Deutschland sind die Menschen sehr organisiert, pünktlich und arbeiten genau. Sie folgen klaren Regeln, und das sorgt dafür, dass alles reibungslos funktioniert. In Ägypten dagegen sind die Menschen flexibler und emotionaler. Das macht den Alltag oft entspannter und weniger stressig. Besonders gefällt mir die Gastfreundschaft in Ägypten. Die Menschen nehmen sich Zeit füreinander, sind warmherzig und helfen einander gerne.

In Deutschland finde ich die Effizienz und die klare Struktur sehr beeindruckend. Manche Ägypter denken, dass die Regeln dort manchmal zu streng sind, aber genau diese Ordnung hat viele Vorteile. Auf der anderen Seite können Deutsche von der ägyptischen Herzlichkeit und Offenheit lernen, weil das zwischenmenschliche Beziehungen noch stärker macht.

Ich denke, beide Kulturen ergänzen sich sehr gut. Für mich ist es wichtig, die positiven Seiten beider Kulturen zu verbinden – die Organisation und Pünktlichkeit aus Deutschland und die Flexibilität und Wärme aus Ägypten. Das ist für mich eine perfekte Mischung.

Kunde:

Guten Tag, ich habe ein Problem mit meiner letzten Rechnung. Da steht eine zusätzliche Gebühr von 15 Euro, die ich nicht verstehe.

Mitarbeiter:

Guten Tag, das tut mir leid zu hören. Könnten Sie mir bitte Ihre Kundennummer geben, damit ich das überprüfen kann?

Kunde:

Ja, natürlich. Meine Kundennummer lautet 123456789. Können Sie mir erklären, wofür diese Gebühr sein könnte?

Mitarbeiter:

Vielen Dank. Einen Moment bitte, ich sehe mir Ihre Rechnung genauer an. Ah, ich sehe hier, dass es sich um eine Gebühr für eine Premium-Dienstleistung handelt. Wissen Sie, ob diese Dienstleistung von Ihnen oder jemand anderem in Ihrem Haushalt aktiviert wurde?

Kunde:

Nein, ich habe nichts dergleichen aktiviert. Können Sie sehen, wann genau diese Dienstleistung gebucht wurde?

Mitarbeiter:

Ja, die Buchung fand am 15. des letzten Monats statt. Es sieht aus, als wäre die Dienstleistung über unsere App aktiviert worden.

Kunde:

Das kann nicht sein. Ich nutze die App kaum, und ich habe definitiv keine solche Dienstleistung ausgewählt. Gibt es eine Möglichkeit, das zu überprüfen?

Mitarbeiter:

Natürlich. Ich werde das genauer untersuchen. Es ist möglich, dass es sich um ein Versehen oder einen technischen Fehler handelt. Darf ich die Dienstleistung in Ihrem Konto deaktivieren,

während wir das klären?

Kunde:

Ja, bitte tun Sie das. Ich möchte sicherstellen, dass keine weiteren Gebühren anfallen. Was passiert mit den bereits berechneten 15 Euro?

Mitarbeiter:

Falls sich herausstellt, dass die Dienstleistung irrtümlich aktiviert wurde, erstatten wir Ihnen den Betrag vollständig. Ich werde das an unsere Abrechnungsabteilung weiterleiten.

Kunde:

Vielen Dank. Können Sie mir eine Bestätigung schicken, sobald das geklärt ist?

Mitarbeiter:

Selbstverständlich. Ich werde Ihnen eine E-Mail schicken, sobald ich eine Rückmeldung von der Abrechnungsabteilung habe. Darf ich sonst noch etwas für Sie tun?

Kunde:

Nein, das wäre alles. Vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mitarbeiter:

Gern geschehen. Einen schönen Tag noch!

Kunde:

Guten Tag, ich habe seit einigen Tagen Probleme mit meiner Internetverbindung. Die Geschwindigkeit ist extrem langsam, und das macht es mir unmöglich, normal zu arbeiten. Können Sie mir bitte erklären, was das Problem sein könnte?

Mitarbeiter:

Guten Tag, vielen Dank, dass Sie uns darauf aufmerksam machen. Es tut mir sehr leid, dass Sie Schwierigkeiten haben. Damit ich Ihnen genauer helfen kann, benötige ich Ihre Kundennummer. Könnten Sie mir diese bitte mitteilen?

Kunde:

Ja, sicher. Meine Kundennummer lautet 123456789. Ich habe bereits versucht, den Router neu zu starten, aber das hat nichts geändert. Ich habe auch überprüft, ob es ein Problem mit meinem Gerät gibt, aber alles scheint in Ordnung zu sein.

Mitarbeiter:

Vielen Dank für die Information. Ich werde nun Ihr Konto und Ihre Verbindung prüfen. Einen Moment bitte. … Nach Überprüfung sehe ich, dass in Ihrer Region derzeit Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Das könnte die Ursache für die langsame Verbindung sein.

Kunde:

Wartungsarbeiten? Warum wurde ich darüber nicht informiert? Es ist sehr frustrierend, wenn ich nicht weiß, was los ist. Ich arbeite von zu Hause aus, und diese langsame Verbindung beeinträchtigt meine Produktivität erheblich.

Mitarbeiter:

Das verstehe ich vollkommen, und ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. Normalerweise informieren wir unsere Kunden über geplante Arbeiten, aber in einigen Fällen können ungeplante technische Probleme auftreten, die sofortige Maßnahmen erfordern. Ich werde sicherstellen, dass Ihre Beschwerde weitergeleitet wird, damit unser Team besser auf solche Situationen reagieren kann.

Kunde:

Das ist gut zu wissen, aber ich brauche eine Lösung jetzt. Wie lange werden die Arbeiten noch dauern? Und gibt es eine Möglichkeit, meine Verbindung vorübergehend zu stabilisieren?

Mitarbeiter:

Die Wartungsarbeiten in Ihrer Region sollten planmäßig bis morgen früh abgeschlossen sein. In der Zwischenzeit empfehle ich, Ihren Router näher an das Fenster zu stellen oder das Gerät, das Sie verwenden, direkt mit einem Ethernet-Kabel zu verbinden, falls möglich. Das könnte die Stabilität etwas verbessern.

Kunde:
Ich verstehe, aber das ist keine dauerhafte Lösung. Ich erwarte, dass ich für die Zeit, in der ich keinen ordnungsgemäßen Zugang hatte, eine Art Entschädigung erhalte. Es ist nicht fair, dass ich für eine Dienstleistung zahle, die ich nicht nutzen konnte.

Mitarbeiter:
Sie haben völlig recht. Sobald die Wartungsarbeiten abgeschlossen sind, werde ich Ihren Fall an unsere Abrechnungsabteilung weiterleiten. Es ist möglich, dass Sie einen Rabatt auf Ihre nächste Rechnung erhalten oder eine Gutschrift für die Tage, an denen Ihre Verbindung beeinträchtigt war.

Kunde:
Das klingt vernünftig. Können Sie mir eine Bestätigung schicken, sobald die Arbeiten abgeschlossen sind und meine Verbindung wieder normal funktioniert?

Mitarbeiter:
Ja, selbstverständlich. Ich werde Ihnen eine E-Mail schicken, sobald wir die Rückmeldung haben, dass alles wieder in Ordnung ist. Möchten Sie, dass wir Ihnen zusätzlich eine SMS-Benachrichtigung schicken?

Kunde:
Ja, das wäre hilfreich. Ich hoffe, so etwas passiert nicht öfter. Können Sie mir garantieren, dass die Verbindung nach den Wartungsarbeiten stabiler wird?

Mitarbeiter:
Nach Abschluss der Arbeiten sollte Ihre Verbindung wieder die gewohnte Stabilität und Geschwindigkeit erreichen. Falls Sie weiterhin Probleme feststellen, kontaktieren Sie uns bitte

sofort, damit wir eine individuelle Lösung finden können. Unser Ziel ist es, Ihnen die bestmögliche Erfahrung zu bieten.

Kunde:

Ich hoffe, das klappt. Vielen Dank für Ihre Unterstützung und die Informationen. Ich war wirklich frustriert, aber es hilft, jemanden zu haben, der die Situation ernst nimmt.

Mitarbeiter:

Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Geduld. Es tut mir sehr leid, dass Sie diese Erfahrung machen mussten, aber ich bin zuversichtlich, dass wir das Problem bald gelöst haben. Bitte zögern Sie nicht, uns bei weiteren Fragen oder Anliegen zu kontaktieren.

Kunde:

Vielen Dank. Ich hoffe, das wird bald behoben. Einen schönen Tag noch!

Mitarbeiter:

Vielen Dank, das wünsche ich Ihnen auch. Alles Gute und auf Wiederhören!

Kunde:Guten Tag, ich habe ein Problem mit einer Bestellung, die ich über eBay Deutschland getätigt habe. Laut Ihrem System wurde das Paket vor drei Tagen zugestellt, aber ich habe nichts erhalten. Können Sie mir bitte helfen, herauszufinden, was passiert ist?

Mitarbeiter: Guten Tag, vielen Dank, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen an uns wenden. Es tut mir leid zu hören, dass Sie Ihre Bestellung nicht erhalten haben. Ich verstehe, wie ärgerlich das sein muss. Um Ihnen zu helfen, benötige ich einige Informationen. Können Sie mir bitte Ihre Bestellnummer mitteilen?

Kunde:Ja, sicher. Die Bestellnummer lautet 987654321. Die Bestellung wurde am 1. dieses Monats aufgegeben, und der Verkäufer hat angegeben, dass der Versand zwei bis drei Werktage dauern würde. Ich habe extra darauf geachtet, dass jemand zu Hause ist, aber es ist nie etwas angekommen.

Mitarbeiter:
Vielen Dank für die Bestellnummer. Ich werde jetzt die Details Ihrer Bestellung prüfen. Einen Moment bitte. … Ich sehe hier, dass das Paket laut unserem System am 5. dieses Monats zugestellt wurde. Die Zustellung erfolgte angeblich an Ihre angegebene Adresse. Haben Sie die Möglichkeit, bei Nachbarn oder anderen Haushaltsmitgliedern nachzufragen, ob jemand das Paket entgegengenommen hat?

Kunde:
Ja, das habe ich bereits getan. Ich habe bei meinen Nachbarn und auch bei der Hausverwaltung nachgefragt, aber niemand hat das Paket gesehen. Ich bin mir sicher, dass es nicht zugestellt wurde. Vielleicht hat der Zusteller es an die falsche Adresse geliefert?

Mitarbeiter:
Das ist möglich. Ich werde den Versanddienstleister kontaktieren, um weitere Informationen zu erhalten. In der Zwischenzeit können Sie mir bitte bestätigen, ob die Lieferadresse auf Ihrer Bestellung korrekt angegeben ist?

Kunde:
Ja, die Adresse ist korrekt: Musterstraße 12, 12345 Musterstadt. Es gab bei früheren Bestellungen nie Probleme. Können Sie auch überprüfen, ob es einen Ablageort gibt, an den das Paket geliefert worden sein könnte?

Mitarbeiter:
Ich sehe hier, dass kein spezifischer Ablageort angegeben wurde. Der Zusteller sollte das Paket direkt an Sie übergeben haben. Ich werde den Zusteller kontaktieren, um den genauen Zustellort zu klären. Können Sie mir bitte sagen, ob Sie in den nächsten Tagen erreichbar sind, falls weitere Informationen benötigt werden?

Kunde:
Ja, ich bin in den nächsten Tagen telefonisch und per E-Mail erreichbar. Können Sie mir eine Zeitspanne nennen, wie lange es dauern wird, bis Sie eine Antwort vom Versanddienstleister erhalten?

Mitarbeiter:
In der Regel dauert es ein bis zwei Werktage, um eine Rückmeldung vom Versanddienstleister zu erhalten. Ich werde Sie sofort informieren, sobald ich weitere Informationen habe. Falls das Paket nicht auffindbar ist, werde ich mit dem Verkäufer über eine Rückerstattung oder einen erneuten Versand sprechen.

Kunde:
Das klingt gut. Ich hoffe, dass sich das schnell klären lässt. Es ist wirklich frustrierend, für etwas

zu bezahlen, das man nicht erhalten hat. Gibt es noch etwas, das ich tun kann, um den Prozess zu beschleunigen?

Mitarbeiter:
Es tut mir wirklich leid, dass Sie diese Erfahrung machen mussten. Derzeit müssen Sie nichts weiter tun. Falls der Versanddienstleister zusätzliche Informationen benötigt, werde ich mich bei Ihnen melden. In der Zwischenzeit können Sie sicher sein, dass wir alles tun, um das Problem zu lösen.

Kunde:
Vielen Dank für Ihre Unterstützung. Können Sie mir eine schriftliche Bestätigung über diesen Vorgang schicken? Ich möchte gerne eine Dokumentation für meine Unterlagen haben.

Mitarbeiter:
Ja, selbstverständlich. Ich werde Ihnen eine E-Mail senden, in der alle bisherigen Schritte zusammengefasst sind. Außerdem werde ich Ihnen die Kontaktinformationen für den Fall zukommen lassen, dass Sie sich direkt an den Versanddienstleister wenden möchten.

Kunde:
Das wäre sehr hilfreich. Ich schätze Ihre Hilfe und hoffe, dass wir dieses Problem bald lösen können. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.



1. Das Paket wurde vor der Haustür zugestellt.

2. Jemand versucht, das Paket zu stehlen.

3. Das Paket wurde tatsächlich gestohlen.

4. Der Mann kam nach Hause und fand nichts vor.

5. Der Mann rief den Kundenservice an und sagte, dass im System steht, dass das Paket zugestellt wurde, aber er es nicht erhalten hat.



1. Eine unbekannte Buchung bedeutet, dass ein Betrag vom Konto abgebucht wurde, ohne dass der Kontoinhaber weiß, wofür.

2. Oft handelt es sich bei unbekannten Buchungen um vergessene Abonnements.

3. Eine unbekannte Buchung kann ein Hinweis auf Betrug oder einen Fehler im System sein.

4. Der Kontoinhaber sollte sofort die Buchung prüfen und bei Bedarf seine Bank oder den Händler kontaktieren.

5. Unbekannte Buchungen können durch regelmäßige Überprüfung der Kontoauszüge frühzeitig erkannt werden.

Sich bewerben bei

Das bedeutet: Wo oder bei wem bewirbst du dich?

1. Ich bewerbe mich bei Siemens.

2. Er bewirbt sich bei einer großen Firma.

3. Sie hat sich bei der Universität beworben.

Sich bewerben um

Das bedeutet: Wofür bewirbst du dich?

Beispiele:

1. Ich bewerbe mich um eine Stelle als Ingenieur.

2. Er bewirbt sich um ein Stipendium.

3. „Sie hat sich um einen Studienplatz beworben.“

Zusammen benutzen

1.Ich bewerbe mich bei Siemens um eine Stelle als Ingenieur.

2. Er bewirbt sich bei der Universität um ein Stipendium.

3. Sie hat sich bei einer großen Firma um eine Ausbildungsstelle beworben.

sich beteiligen	an + D	Viele Studenten beteiligen sich an den Streiks. Er beteiligt sich an der Diskussion. Ich habe mich an dem Projekt beteiligt. Viele Leute beteiligen sich an der Umfrage.
bitten	um + A	- Er bittet um Hilfe, weil er die Aufgabe allein nicht lösen kann. - Ich bitte um Verständnis, da die Situation wirklich kompliziert ist. - Wir bitten um Geduld, während wir an einer Lösung für das - Problem arbeiten. - Sie bittet um eine zweite Chance, um zu beweisen, dass sie es besser machen kann.
Danken	für + A	Er dankt für die Unterstützung in der schwierigen Zeit. Ich danke dir für deine Hilfe bei dem Projekt. Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Geduld. Sie dankt ihrer Familie für die Liebe und den Rückhalt.
denken	an + A	Er denkt an seine Familie, die weit weg wohnt. Ich denke an das Gespräch von gestern Abend. Sie denkt an ihre Zukunft und die nächsten Schritte. Wir denken an die schönen Zeiten, die wir zusammen hatten.
diskutieren	über + A	Wir diskutieren über die aktuelle politische Lage. Sie diskutiert über die neuen Vorschläge im Team. Ich diskutiere oft über wichtige Themen mit meinen Freunden. Er diskutiert über die Probleme im Projekt und mögliche Lösungen.
einladen	zu + D	Sie lädt ihre Freunde zu ihrem Geburtstag ein. Wir laden dich herzlich zu unserer Hochzeit ein. Er lädt Kollegen zu einem gemeinsamen Abendessen ein. Ich lade meine Nachbarn zu einer kleinen Feier ein.

Was tun Sie, um Ihre Deutschkenntnisse zu verbessern?

Um meine Sprachkenntnisse zu verbessern, mache ich mehrere Dinge. Zum einen versuche ich, jeden Tag die deutsche Sprache aktiv in meinen Alltag einzubauen. Ich lese regelmäßig Top-Themen auf Deutsch, wie Nachrichten oder Artikel zu aktuellen Themen, die mich interessieren. Dabei mache ich eine Einschätzung, um sicherzustellen, dass ich die Inhalte richtig verstanden habe, und schreibe anschließend eine kurze Zusammenfassung, um mein schriftliches Deutsch zu üben.

Außerdem höre ich Podcasts oder schaue Videos auf Deutsch, um mein Hörverständnis zu verbessern, und ich spreche so oft wie möglich mit Muttersprachlern, um sicherer in der Aussprache zu werden. Diese Kombination aus Lesen, Schreiben, Hören und Sprechen hilft mir, meine Sprachkenntnisse systematisch und effektiv weiterzuentwickeln.

Was sind Ihre Stärken und Schwächen?

Meine Stärken sind, dass ich geduldig und ruhig bin. Auch wenn eine Situation stressig oder kompliziert wird, bleibe ich gelassen und konzentriert. Das hilft mir, Aufgaben gut zu erledigen, ohne mich aus der Ruhe bringen zu lassen.

Außerdem lerne ich schnell und bin offen für Neues. Wenn ich etwas nicht weiß, setze ich mich intensiv damit auseinander und finde schnell einen Weg, es zu verstehen. Das gibt mir Sicherheit, auch in neuen Bereichen gut zurechtzukommen.

Ich bin auch sehr zuverlässig und gut organisiert. Ich plane meine Aufgaben so, dass ich alles rechtzeitig schaffe, und sorge dafür, dass ich nichts vergesse. So kann ich mich immer auf meine Arbeit konzentrieren und gute Ergebnisse erzielen.

Bei meinen Schwächen ist es so, dass ich manchmal zu selbstkritisch bin. Wenn ich etwas Neues mache, frage ich mich oft, ob es wirklich perfekt ist, und brauche dafür manchmal etwas länger. Eine andere Schwäche ist, dass ich am Anfang in neuen Teams oder Umgebungen etwas still bin, bis ich die Abläufe besser verstehe. Ich arbeite aber daran und merke, dass ich immer schneller sicherer werde.

Fitnesstudio

Kunde:Guten Tag, ich interessiere mich dafür, Mitglied in Ihrem Fitnessstudio zu werden. Ich habe gehört, dass Sie viele verschiedene Programme anbieten. Können Sie mir ein bisschen darüber erzählen? Ich bin mir nicht sicher, welches Programm das Richtige für mich ist.

Mitarbeiter:
Guten Tag und herzlich willkommen! Natürlich helfe ich Ihnen gerne weiter. Wir haben eine Vielzahl von Programmen, die für Anfänger bis hin zu fortgeschrittenen Fitnessbegeisterten geeignet sind. Darf ich fragen, welche Ziele Sie mit Ihrem Training verfolgen möchten? Möchten Sie Muskeln aufbauen, Gewicht verlieren, Ihre Ausdauer verbessern oder einfach allgemein fitter werden?

Kunde:
Ich denke, mein Hauptziel ist es, fitter zu werden und etwas Gewicht zu verlieren. Ich habe in letzter Zeit nicht viel Sport gemacht, und ich merke, dass ich mich schnell erschöpft fühle. Muskeln aufbauen wäre auch gut, aber das ist für mich momentan nicht die höchste Priorität.

Mitarbeiter:
Das ist ein guter Start! Wir haben spezielle Programme für Gewichtsverlust und allgemeine Fitness. Unsere Kurse wie Cardio-Training, Functional Fitness und High-Intensity-Interval-Training (HIIT) sind ideal, um Kalorien zu verbrennen und Ihre Ausdauer zu steigern. Wenn Sie möchten, können Sie diese Kurse mit Krafttraining kombinieren, um langfristig auch Muskeln aufzubauen. Nutzen Sie bereits ein bestimmtes Fitnessprogramm, oder möchten Sie etwas Neues ausprobieren?

Kunde:
Ich habe früher mal ein bisschen Krafttraining gemacht, aber das ist schon Jahre her. Mit Kursen wie HIIT oder Functional Fitness habe ich keine Erfahrung. Kann ich diese Kurse einfach ausprobieren, auch wenn ich Anfänger bin? Und wie oft sollte ich trainieren, um gute Ergebnisse zu sehen?

Mitarbeiter:
Absolut! Unsere Kurse sind für alle Fitnesslevels geeignet, und unsere Trainer passen die Übungen an Ihre individuellen Fähigkeiten an. Für Anfänger empfehlen wir, mit zwei bis drei Trainingseinheiten pro Woche zu starten. Sobald Sie sich daran gewöhnt haben, können Sie die Intensität und Häufigkeit steigern. Zusätzlich bieten wir Personaltraining an, falls Sie eine individuelle Betreuung bevorzugen. Haben Sie schon mal darüber nachgedacht, mit einem Personal Trainer zu arbeiten?

Kunde:
Ja, das klingt interessant. Ich bin mir sicher, dass ich mit einem Trainer schneller Fortschritte

machen würde. Können Sie mir mehr darüber erzählen? Wie läuft das Personaltraining ab, und wie viel kostet es zusätzlich zur Mitgliedschaft?

Mitarbeiter:
Natürlich! Unsere Personal Trainer erstellen für Sie einen maßgeschneiderten Trainingsplan, der auf Ihre Ziele und Bedürfnisse abgestimmt ist. Jede Einheit dauert etwa 60 Minuten, und Sie können selbst entscheiden, wie oft Sie mit einem Trainer trainieren möchten. Die Kosten liegen bei 50 Euro pro Einheit, oder Sie können ein Paket mit mehreren Einheiten buchen, was etwas günstiger ist. Zusätzlich bekommen Sie Tipps zur Ernährung und Regeneration, um Ihre Ergebnisse zu maximieren. Möchten Sie vielleicht gleich eine Probetrainingseinheit buchen?

Kunde:
Das klingt auf jeden Fall interessant. Ich würde gerne eine Probetrainingseinheit machen, bevor ich mich entscheide. Apropos Ernährung – ich weiß, dass das wichtig ist, wenn man abnehmen möchte. Gibt es in Ihrem Studio Ernährungsberater, oder geben die Trainer auch in diesem Bereich Tipps?

Mitarbeiter:
Ja, Ernährung spielt eine entscheidende Rolle, besonders beim Abnehmen. Wir haben ausgebildete Ernährungsberater, die Ihnen helfen können, einen gesunden und nachhaltigen Ernährungsplan zu erstellen. Unsere Trainer sind ebenfalls geschult, um Ihnen allgemeine Tipps zu geben, aber für eine detaillierte Beratung empfehle ich einen Termin mit einem unserer Experten. Haben Sie schon eine bestimmte Diät oder Ernährungsweise, der Sie folgen?

Kleidung bestellen

Kunde:
Guten Tag! Ich suche eine Kleidungskombination für eine Hochzeit. Können Sie mir helfen?

Mitarbeiter:
Guten Tag! Natürlich helfe ich Ihnen gerne. Wissen Sie schon, was Sie tragen möchten?

Kunde:
Ich bin mir noch unsicher. Vielleicht einen Anzug mit Hemd oder etwas anderes Elegantes. Es soll modern und stilvoll aussehen.

Mitarbeiter:
Haben Sie eine bestimmte Farbe im Kopf? Dunkle Farben wie Blau oder Schwarz sind sehr klassisch und passen gut zu formellen Anlässen wie Hochzeiten.

Kunde:

Blau gefällt mir gut. Aber ich möchte, dass das Outfit etwas Besonderes hat, damit es nicht zu schlicht aussieht. Haben Sie Vorschläge?

Mitarbeiter:
Natürlich! Wir haben viele Anzüge in Dunkelblau. Manche sind ganz glatt, andere haben dezente Muster. Mögen Sie lieber einen glatten Stoff oder etwas mit Struktur?

Kunde:
Ich denke, ein glatter Stoff passt besser zu mir. Zu viele Muster sind nicht so mein Stil. Es sollte einfach und elegant sein.

Mitarbeiter:
Das verstehe ich. Hier ist ein klassischer dunkelblauer Anzug. Er ist schlicht, aber sehr stilvoll. Sehen Sie, die feinen Details an den Knöpfen machen ihn besonders.

Kunde:
Das sieht wirklich gut aus. Aber welches Hemd passt dazu? Ich möchte, dass die Kombination harmonisch wirkt.

Mitarbeiter:
Ein weißes Hemd ist immer eine sichere Wahl. Wenn Sie etwas Farbe ins Spiel bringen möchten, könnte ein hellblaues Hemd eine schöne Alternative sein.

Kunde:
Hellblau klingt gut. Es darf nicht langweilig wirken, aber auch nicht zu auffällig sein. Ich mag eine gute Balance.

Mitarbeiter:
Dann könnten wir mit einer Krawatte Akzente setzen. Wie wäre es mit einer Krawatte in Rot, Silber oder vielleicht einem dezenten Muster?

Kunde:
Rot klingt interessant. Aber ist das nicht zu gewagt für eine Hochzeit? Ich möchte nicht, dass es zu auffällig ist.

Mitarbeiter:
Nein, Rot ist eine klassische Farbe, wenn sie gut kombiniert wird. Es zeigt Selbstbewusstsein und bleibt gleichzeitig stilvoll. Möchten Sie es ausprobieren?

Kunde:
Ja, gerne. Ich bin neugierig, wie es aussehen wird. Haben Sie auch passende Schuhe?

Mitarbeiter:
Ja, wir haben sowohl schwarze als auch braune Lederschuhe. Zu einem dunkelblauen Anzug empfehle ich schwarze Schuhe. Sie wirken sehr elegant.

Kunde:
Das klingt gut. Schwarze Schuhe passen auch zu anderen Gelegenheiten. Ich nehme schwarze Schuhe. Und ein passender Gürtel?

Mitarbeiter:
Ein schwarzer Gürtel ist perfekt. Er rundet das gesamte Erscheinungsbild ab. Möchten Sie auch ein Einstecktuch oder Manschettenknöpfe, um das Outfit zu vervollständigen?

Kunde:
Ein Einstecktuch wäre eine gute Idee. Manschettenknöpfe sind vielleicht ein bisschen zu viel für mich. Welche Farbe würden Sie beim Einstecktuch empfehlen?

Mitarbeiter:
Ein weißes Einstecktuch ist klassisch und passt immer. Wenn Sie mutiger sein möchten, könnte ein rotes Einstecktuch die Farbe der Krawatte aufgreifen.

Kunde:
Ich denke, ich bleibe bei Weiß. Es ist sicherer und wirkt elegant. Wie viel kostet das Outfit insgesamt?

Mitarbeiter:
Der Anzug kostet 250 Euro, das Hemd 50 Euro, die Krawatte 30 Euro, die Schuhe 100 Euro und der Gürtel 40 Euro. Das Einstecktuch kostet 20 Euro. Zusammen sind es 490 Euro.

Kunde:
Das ist in Ordnung. Kann ich alles anprobieren? Ich möchte sicher sein, dass alles gut passt.

Mitarbeiter:
Natürlich. Die Umkleidekabinen sind dort drüben. Nehmen Sie sich Zeit. Sagen Sie Bescheid, wenn Sie Hilfe brauchen.

Kunde (nach der Anprobe):
Das passt alles sehr gut! Der Anzug sitzt perfekt, und die Farben harmonieren wunderbar. Ich nehme die Kleidung.

Mitarbeiter:

Das freut mich zu hören. Ich werde alles für Sie einpacken. Möchten Sie das Einstecktuch gefaltet oder locker im Anzug haben?

Kunde: Gefaltet, bitte. Das wirkt ordentlicher. Vielen Dank für Ihre Geduld und die Hilfe.

Mitarbeiter: Sehr gerne. Es war mir eine Freude, Ihnen zu helfen. Ich wünsche Ihnen viel Spaß auf der Hochzeit und mit Ihrer neuen Kleidungskombination.

Kunde:
Vielen Dank. Sie waren wirklich sehr freundlich und haben mich gut beraten. Einen schönen Tag

---

Bestellung von Fleisch, Fish und mehr im Supermarket

Kunde: Guten Tag! Ich möchte einige Dinge aus Ihrem Supermarkt bestellen. Können Sie mir helfen?

Mitarbeiter:
Guten Tag! Natürlich. Was möchten Sie bestellen? Wir bieten eine große Auswahl an frischen Lebensmitteln und anderen Produkten.

Kunde:
Ich brauche Fleisch, Fisch und ein paar andere Dinge für ein Familienessen. Haben Sie Rindfleisch und Hähnchenbrust?

Mitarbeiter:
Ja, wir haben beides. Möchten Sie Rindfleisch als Steak, Hackfleisch oder einen Braten? Und wie viel Hähnchenbrust benötigen Sie?

Kunde:
Ich nehme 500 Gramm Rindersteak und 1 Kilogramm Hähnchenbrust. Haben Sie auch Lachsfilet? Ich möchte frischen Fisch.

Mitarbeiter:
Ja, wir haben frisches Lachsfilet. Wie viel davon möchten Sie bestellen? Wir verkaufen es in Stückgrößen von 250 Gramm.

Kunde:
Ich nehme 4 Stück, also 1 Kilogramm. Haben Sie auch Garnelen? Die wären perfekt als Vorspeise.

Mitarbeiter:

Ja, wir haben frische und gefrorene Garnelen. Möchten Sie geschälte oder ungeschälte Garnelen?

Kunde:
Geschälte Garnelen wären besser. Ich nehme 500 Gramm. Haben Sie auch Gemüse, wie Brokkoli und Karotten?

Mitarbeiter:
Ja, wir haben beides. Möchten Sie frisches oder tiefgefrorenes Gemüse? Beides ist verfügbar.

Kunde:
Frisches Gemüse, bitte. Ich nehme 1 Kilogramm Brokkoli und 500 Gramm Karotten. Haben Sie auch frische Kräuter wie Petersilie und Basilikum?

Mitarbeiter:
Ja, wir haben eine Auswahl an frischen Kräutern. Soll ich jeweils ein Bund Petersilie und Basilikum für Sie einpacken?

Kunde:
Ja, das wäre gut. Haben Sie auch Butter und Sahne? Ich brauche das für die Soße.

Mitarbeiter:
Ja, wir haben beides. Möchten Sie gesalzene oder ungesalzene Butter? Und wie viel Sahne benötigen Sie?

Kunde:
Ungesalzene Butter, bitte, 250 Gramm. Sahne nehme ich 500 Milliliter. Ich brauche auch noch frisches Brot. Haben Sie Baguette?

Mitarbeiter:
Ja, wir haben frisches Baguette. Soll ich ein oder zwei Baguettes für Sie einpacken?

Kunde:
Zwei, bitte. Haben Sie auch Wein? Ich möchte einen Rotwein für das Essen.

Mitarbeiter:
Natürlich. Bevorzugen Sie einen trockenen oder halbtrockenen Rotwein? Wir haben eine gute Auswahl.

Kunde:
Ich nehme einen trockenen Rotwein. Haben Sie eine Empfehlung, die zu Rindfleisch passt?

Mitarbeiter:
Ja, unser Cabernet Sauvignon ist sehr beliebt. Er passt hervorragend zu Steak. Soll ich eine Flasche hinzufügen?

Kunde:
Ja, bitte. Das klingt perfekt. Wie viel kostet meine Bestellung insgesamt?

Mitarbeiter:
Ich fasse alles zusammen. Das Fleisch kostet 25 Euro, der Fisch 20 Euro, die Garnelen 10 Euro, das Gemüse 8 Euro, die Butter und Sahne 4 Euro, das Brot 3 Euro und der Wein 12 Euro. Zusammen sind es 82 Euro.

Kunde:
Das klingt gut. Wann können Sie die Lieferung zustellen?

Mitarbeiter:
Wir können morgen zwischen 10 und 12 Uhr liefern. Passt das für Sie?

Kunde:
Ja, das ist perfekt. Können Sie die Bestellung bitte an die Adresse Hauptstraße 15 liefern?

Mitarbeiter:
Natürlich. Die Lieferung ist für morgen früh eingerichtet. Möchten Sie bar oder per Karte zahlen?

Kunde:
Ich zahle bar bei Lieferung. Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Mitarbeiter:
Sehr gerne! Wir liefern alles frisch und pünktlich. Viel Freude mit Ihrem Familienessen!

Kunde:
Vielen Dank. Einen schönen Tag wünsche ich Ihnen!

Mitarbeiter:
Vielen Dank, Ihnen auch einen schönen Tag!



Welche Ängste kommen dir immer wieder in den Sinn?

Es belastet mich, wenn ich denke, dass ich meine Ziele nicht erreichen könnte.

Ich mache mir oft Sorgen darüber, wie andere Menschen über mich denken.

Ich habe Angst davor, etwas falsch zu machen und dafür kritisiert zu werden.

Ich frage mich häufig, ob ich auf die Zukunft gut vorbereitet bin.

Es fällt mir schwer, an schwierige Entscheidungen zu denken, ohne mich unwohl zu fühlen.

Ich fürchte, Fehler zu machen, die mich zurückwerfen könnten.

Es belastet mich, ...

Ich mache mir oft Sorgen darüber, ...

Ich habe Angst davor, ...

Ich frage mich häufig, ...

Es fällt mir schwer, ...

Ich fürchte, ...



Welche Momente in deinem Leben fühlst du als besonders erfüllend?

Es macht mich glücklich, Zeit mit meinen Freunden zu verbringen.

Ich fühle mich erfüllt, wenn ich meine Ziele erreiche.

Ich genieße es, neue Orte zu entdecken und zu reisen.

Ein gutes Gespräch mit meiner Familie macht mich immer glücklich.
Es bereitet mir Freude, anderen Menschen zu helfen.
Ich bin glücklich, wenn ich Zeit für meine Hobbys finde.

Es macht mich glücklich, ...

Ich fühle mich erfüllt, ...

Ich genieße es, ...

Es bereitet mir Freude, ...

Ich bin glücklich, ...

sich entscheiden	für + A	Kinder entscheiden sich gern für Schokolade. Ich entscheide mich für das rote Kleid. Wir haben uns für dieses Hotel entschieden. Er entscheidet sich für ein Studium im Ausland. Sie hat sich für den vegetarischen Lebensstil entschieden. Warum hast du dich für diesen Beruf entschieden?
sich entschließen	zu + D	Ich habe mich entschlossen, Deutsch zu lernen. Wir entschließen uns, morgen früh aufzubrechen. Er hat sich dazu entschlossen, das Angebot anzunehmen. Sie entschließt sich, ihren Job zu kündigen. Warum hast du dich entschlossen, umzuziehen?
sich entschuldigen	bei + D	Ich entschuldige mich bei dir für meinen Fehler. Er hat sich bei seiner Mutter entschuldigt. Wir entschuldigen uns bei unseren Gästen für die Verspätung. Hast du dich schon bei deinem Chef entschuldigt? Sie entschuldigt sich bei ihrer Freundin für die Unannehmlichkeiten.
sich entschuldigen	Für + A	Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. Er hat sich für seine Verspätung entschuldigt. Wir entschuldigen uns für den Fehler im Bericht. Sie entschuldigt sich für ihr unhöfliches Verhalten. Hast du dich schon für den Lärm entschuldigt? Die Schüler haben sich für ihre Unaufmerksamkeit entschuldigt.
sich erholen	von + D	Er erholt sich von seiner Krankheit. Ich muss mich von der langen Reise erholen. Sie hat sich schnell von der Operation erholt. Wir erholen uns gerade von einem anstrengenden Arbeitstag. Nach der Prüfung möchte ich mich von dem Stress erholen. Hast du dich schon von dem Schock erholt?
sich erinnern	an + A	Ich erinnere mich an meine Kindheit. Er erinnert sich an seinen ersten Schultag. Erinnerst du dich an unsere Reise nach Italien? Wir erinnern uns gerne an die schöne Zeit. Sie erinnert sich an ihren alten Freund. Kannst du dich an das Datum erinnern?
erkennen	an + D	Man erkennt Pinocchio an seiner langen Nase. Ich habe ihn an seiner Stimme erkannt. Er erkennt die Qualität an den Details. Kannst du ihn an seinem Hut erkennen? Wir erkennen den Frühling an den blühenden Blumen.
sich erkundigen	nach + D	Der Kunde erkundigt sich nach dem Lieferstatus seiner Bestellung. Ich habe mich nach den verfügbaren Zahlungsmethoden erkundigt. Könnten Sie sich bitte nach der Reparaturdauer erkundigen? Viele Kunden erkundigen sich nach den aktuellen Angeboten. Die Kundin hat sich nach der Garantiezeit des Produkts erkundigt. Wir möchten uns nach der Verfügbarkeit des Artikels in Ihrer Filiale erkundigen

Was motiviert Sie?

Mich motiviert in erster Linie die Möglichkeit, mein Potenzial voll auszuschöpfen und mich kontinuierlich weiterzuentwickeln – sowohl fachlich als auch persönlich. Ich sehe in jeder Herausforderung eine Chance, kreative und nachhaltige Lösungen zu entwickeln, die nicht nur zum Erfolg des Unternehmens beitragen, sondern auch einen positiven Einfluss auf Kunden und Kollegen haben. Was mich besonders antreibt, ist der Gedanke, mit meiner Arbeit etwas zu bewirken, Verantwortung zu übernehmen und stets über mich hinauszuwachsen. Diese Kombination aus Wachstum, Sinnhaftigkeit und Zielorientierung ist für mich die größte Motivation.

Wie können wir mit einem verärgerten Kunden umgehen?

Der Umgang mit einem verärgerten Kunden erfordert vor allem Ruhe, Empathie und professionelle Kommunikation. Zuerst sollte man dem Kunden aufmerksam zuhören, um sein Anliegen vollständig zu verstehen und ihm das Gefühl zu geben, dass seine Sorgen ernst genommen werden. Es ist wichtig, ruhig und höflich zu bleiben, auch wenn der Kunde emotional reagiert.

Nachdem man das Problem verstanden hat, sollte man eine klare und lösungsorientierte Antwort geben. Falls eine direkte Lösung nicht sofort möglich ist, sollte man transparent kommunizieren und dem Kunden mitteilen, welche Schritte als Nächstes unternommen werden. Ziel ist es, das Vertrauen des Kunden zurückzugewinnen und ihm zu zeigen, dass man sein Anliegen priorisiert.

Eine positive Haltung und der Fokus auf die Lösung, anstatt auf das Problem, können oft dazu beitragen, die Situation zu entschärfen und den Kunden zufriedenzustellen."

Kaffemaschine bestellen

Mitarbeiter:
Guten Tag, mein Name ist Herr Müller. Wie kann ich Ihnen heute behilflich sein?

Kunde:
Guten Tag, Herr Müller. Mein Name ist Herr Schneider. Ich interessiere mich für eines Ihrer Produkte, aber ich habe noch ein paar Fragen.

Mitarbeiter:
Natürlich, Herr Schneider. Um welches Produkt handelt es sich denn?

Kunde:
Es geht um die neue Kaffeemaschine, die Sie letzte Woche vorgestellt haben. Die Bewertungen sind ja insgesamt sehr positiv, aber ein paar Kunden bemängeln die Lautstärke. Ist das wirklich ein Problem?

Mitarbeiter:
Die Lautstärke ist tatsächlich ein Punkt, den einige Kunden erwähnen. Allerdings empfinden das die meisten als akzeptabel, insbesondere im Vergleich zu älteren Modellen. Wir haben bei der Entwicklung großen Wert daraufgelegt, die Maschine so leise wie möglich zu gestalten. Trinken Sie viel Kaffee, oder nutzen Sie die Maschine nur gelegentlich?

Kunde:
Oh, wir trinken sehr viel Kaffee. Meine Frau liebt Cappuccino, und ich bin ein Espresso-Fan. Apropos, wie sieht es mit der Milchschaumfunktion aus? Ist die wirklich so gut, wie in den Bewertungen beschrieben?

Mitarbeiter:
Ja, absolut. Die Milchschaumfunktion ist eine der besten auf dem Markt. Der Schaum ist besonders feinporig und cremig, was perfekt für Cappuccino oder Latte Macchiato ist. Haben Sie sich schon überlegt, wie oft Sie die Milchschaumfunktion nutzen würden?

Kunde:
Ziemlich oft, denke ich. Meine Frau liebt es, morgens einen Cappuccino zu trinken, und die Kinder mögen warme Milch mit Schaum. Haben Sie auch Kinder, Herr Müller?

Mitarbeiter:
Ja, ich habe zwei Kinder – eine Tochter und einen Sohn. Beide lieben es, morgens heiße Schokolade mit Milchschaum zu trinken. Es macht Spaß, solche kleinen Rituale zu haben. Und wie sieht es bei Ihnen aus?

Kunde: Wir haben auch zwei Kinder, beide sind schon Teenager. Sie lieben es, wenn wir zusammen kochen oder backen. Letztes Wochenende haben wir eine riesige Pizza gemacht. Machen Sie so etwas auch mit Ihren Kindern?

Mitarbeiter:
Ja, absolut. Wir backen oft Kekse oder Muffins zusammen. Gerade in der Weihnachtszeit ist das immer ein großes Highlight. Solche gemeinsamen Aktivitäten schaffen schöne Erinnerungen. Aber zurück zur Kaffeemaschine: Haben Sie sich schon Gedanken über die Reinigung gemacht?

Kunde:
Das ist ein guter Punkt. Meine letzte Kaffeemaschine war eine Katastrophe, wenn es um die Reinigung ging. Wie ist es bei Ihrer Maschine?

Mitarbeiter:
Die Reinigung ist denkbar einfach. Es gibt ein automatisches Reinigungsprogramm für den Milchaufschäumer, und die anderen Teile können schnell abgenommen und abgespült werden. Besonders praktisch, wenn man wenig Zeit hat. Gibt es noch etwas, was Sie wissen möchten?

Kunde:
Ja, wie ist es mit der Langlebigkeit? Meine letzte Maschine hat nur knapp drei Jahre gehalten.

Mitarbeiter:
Das verstehe ich. Unsere Maschine ist für eine lange Lebensdauer konzipiert, und wir bieten zusätzlich eine Garantieverlängerung an, falls Sie sich noch sicherer fühlen möchten. Haben Sie auch schon über den Preis nachgedacht?

Kunde:
Ja, der Preis ist in Ordnung. Ich denke, das ist eine sinnvolle Investition. Meine Frau wird sich bestimmt freuen. Wie entscheiden Sie solche Dinge bei sich zu Hause?

Mitarbeiter:
Das ist eine gute Frage! Meine Frau hat bei größeren Anschaffungen oft das letzte Wort. Sie ist sehr gut darin, die Vor- und Nachteile abzuwägen. Wie sieht es bei Ihnen aus – diskutieren Sie solche Dinge ausführlich, oder entscheidet einer von Ihnen?

Kunde:
Meistens entscheiden wir gemeinsam, aber bei Haushaltsgeräten hat meine Frau das letzte Wort. Sie achtet besonders darauf, dass alles praktisch und langlebig ist. Wie lange dauert eigentlich der Versand?

Mitarbeiter:
Der Versand dauert in der Regel zwei bis drei Werktage. Wenn Sie heute bestellen, sollte die Maschine rechtzeitig bei Ihnen ankommen. Möchten Sie, dass ich Ihnen direkt beim Bestellprozess helfe?

Kunde:
Das wäre großartig. Meine Frau hat nächste Woche Geburtstag, und ich möchte sie überraschen. Übrigens, wie verbringen Sie Geburtstage in Ihrer Familie?

Mitarbeiter:
Wir feiern immer im kleinen Kreis, mit viel Kuchen und Kaffee. Manchmal machen wir auch Ausflüge, je nach Wetter. Was haben Sie für den Geburtstag Ihrer Frau geplant?

Kunde:
Ich dachte an ein gemütliches Frühstück zu Hause mit der neuen Maschine und vielleicht Blumen. Abends gehen wir dann mit den Kindern essen. Haben Sie ein Lieblingsrestaurant, das Sie empfehlen könnten?

Mitarbeiter:
Das klingt nach einem tollen Plan! Wir gehen gern in ein italienisches Restaurant in unserer Nähe. Es hat eine wunderschöne Atmosphäre und tolle Pasta. Soll ich Ihnen ein paar Tipps geben, worauf Sie bei der Nutzung der Maschine achten sollten?

Kunde:
Ja, das wäre hilfreich. Manchmal sind die Anleitungen so kompliziert.

Mitarbeiter:
Keine Sorge, unsere Maschine ist wirklich benutzerfreundlich. Sie hat voreingestellte Programme für verschiedene Kaffeespezialitäten, und die Bedienung ist selbsterklärend. Wenn Sie doch einmal Fragen haben, können Sie sich jederzeit an mich wenden.

Kunde:
Das klingt super. Vielen Dank, Herr Müller. Es war wirklich angenehm, mit Ihnen zu sprechen – nicht nur über die Maschine, sondern auch über das Leben.

Mitarbeiter:
Das freut mich, Herr Schneider. Ich wünsche Ihnen schon jetzt viel Freude mit der Maschine und einen wunderbaren Geburtstag für Ihre Frau. Melden Sie sich gern, falls Sie noch Fragen haben.

Kunde:
Vielen Dank! Ich wünsche Ihnen ebenfalls alles Gute. Bis bald.

Mitarbeiter:
Bis bald, Herr Schneider, und einen schönen Tag noch.

Reparaturmöglichkeiten

Mitarbeiter:Guten Tag, mein Name ist Herr Schmidt. Willkommen im Servicezentrum. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Kunde:
Guten Tag, Herr Schmidt. Mein Name ist Frau Keller. Ich habe ein Problem mit meiner Waschmaschine, und ich wollte mich nach Reparaturmöglichkeiten erkundigen.

Mitarbeiter:
Natürlich, Frau Keller. Um welches Modell handelt es sich denn? Und könnten Sie das Problem kurz beschreiben?

Kunde:
Es ist das Modell „EcoClean 3000“. Die Trommel dreht sich nicht mehr richtig, und manchmal kommt ein seltsames Geräusch, wenn die Maschine startet.

Mitarbeiter:
Das klingt nach einem möglichen Problem mit dem Motor oder dem Antriebsriemen. Aber keine Sorge, das können wir prüfen. Wann haben Sie die Maschine gekauft?

Kunde:
Vor etwa vier Jahren. Sie hat bisher einwandfrei funktioniert.

Mitarbeiter:
Vier Jahre ist eine gute Laufzeit, aber es ist normal, dass irgendwann Verschleiß auftritt. Haben Sie die Maschine regelmäßig gewartet, zum Beispiel die Flusensiebe gereinigt?

Kunde:
Ja, das mache ich regelmäßig. Ich achte generell sehr darauf, dass meine Geräte in gutem Zustand bleiben. Wie ist es bei Ihnen, Herr Schmidt – sind Sie auch jemand, der alles sorgfältig pflegt?

Mitarbeiter:
(Lacht.) Das versuche ich zumindest! Meine Frau erinnert mich oft daran, wenn ich mal etwas vergesse. Aber zurück zu Ihrer Waschmaschine: Möchten Sie, dass wir uns das Gerät hier vor Ort anschauen, oder benötigen Sie einen Techniker bei Ihnen zu Hause?

Kunde:
Ein Techniker zu Hause wäre mir lieber. Die Maschine ist ziemlich schwer, und ich habe keinen Transporter.

Mitarbeiter:
Das verstehe ich. Wir können einen Termin mit einem unserer Techniker vereinbaren. Haben Sie bestimmte Tage oder Zeiten, die Ihnen am besten passen?

Kunde:
Am besten wäre es an einem Freitagnachmittag. Dann bin ich zu Hause, und die Kinder sind auch versorgt. Apropos, haben Sie auch Kinder?

Mitarbeiter:
Ja, ich habe zwei Kinder, einen Jungen und ein Mädchen. Beide sind ziemlich lebhaft und halten uns gut auf Trab. Und Sie?

Kunde:
Ich habe zwei Töchter. Die eine ist schon in der Schule, die andere fängt gerade an, sich überall hochzuziehen – da ist immer was los!

Mitarbeiter:
Das klingt nach einer aufregenden Phase. Kinder bringen definitiv Leben in die Bude! Zurück zu Ihrer Maschine: Der Techniker wird Ihnen vor Ort genau sagen können, was das Problem ist. In der Regel kann er das auch direkt beheben, wenn keine Ersatzteile bestellt werden müssen.

Kunde:
Das wäre super. Was passiert, wenn ein größeres Ersatzteil benötigt wird?

Mitarbeiter:
In diesem Fall bestellen wir das benötigte Teil, und der Techniker kommt dann für die Installation zurück. Wir halten Sie während des gesamten Prozesses auf dem Laufenden. Es entstehen natürlich erst Kosten, wenn Sie dem Kostenvoranschlag zustimmen.

Kunde:
Das klingt fair. Eine andere Frage: Lohnt sich die Reparatur überhaupt bei einer Maschine, die schon vier Jahre alt ist?

Mitarbeiter:
Das hängt vom genauen Schaden ab. Wir empfehlen Reparaturen, wenn die Kosten unter 50 % des Neupreises liegen und die Maschine ansonsten in gutem Zustand ist. Sind Sie mit der Leistung der Maschine bisher zufrieden?

Kunde:
Ja, sehr. Sie wäscht gründlich und ist ziemlich energieeffizient. Ich würde sie gern noch einige Jahre nutzen, wenn möglich.

Mitarbeiter:
Das verstehe ich, Frau Keller. Es klingt, als wäre eine Reparatur in Ihrem Fall durchaus sinnvoll. Wissen Sie eigentlich, dass wir auch Wartungsverträge anbieten? Damit können Sie zukünftige Reparaturkosten reduzieren.

Kunde:
Oh, das klingt interessant. Aber das müsste ich erst einmal mit meinem Mann besprechen. Er ist für die Finanzen zuständig.

Mitarbeiter:
Das ist verständlich. Solche Entscheidungen sollte man immer gut abwägen. Meine Frau und ich besprechen größere Ausgaben auch immer gemeinsam. Soll ich Ihnen die Informationen zum Wartungsvertrag per E-Mail zusenden?

Kunde:
Ja, das wäre nett. Dann kann ich mir das in Ruhe anschauen.

Mitarbeiter:
Gern. Können Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse geben?

Kunde:
Natürlich, sie lautet: keller.familie@gmail.com.

Datenschutz

Mitarbeiter:
Guten Tag, herzlich willkommen bei Yassin.com. Mein Name ist Frau Meier. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Kunde:
Guten Tag, Frau Meier. Ich möchte ein Produkt auf Ihrer Webseite bestellen, habe aber einige Fragen zu Ihren Datenschutzrichtlinien.

Mitarbeiter:
Natürlich, Herr Müller. Datenschutz ist uns bei Yassin.com sehr wichtig. Welche konkreten Fragen haben Sie?

Kunde:
Zunächst: Welche Daten werden während des Bestellvorgangs von mir gespeichert?

Mitarbeiter:
Während des Bestellvorgangs speichern wir die Daten, die für die Bearbeitung Ihrer Bestellung notwendig sind. Dazu gehören Ihr Name, Ihre Adresse, Ihre E-Mail-Adresse und gegebenenfalls Ihre Telefonnummer, falls es Rückfragen gibt. Ihre Zahlungsinformationen werden sicher über unseren Zahlungsanbieter verarbeitet und nicht dauerhaft bei uns gespeichert.

Kunde:
Das klingt vernünftig. Werden meine Daten auch für Werbezwecke genutzt?

Mitarbeiter:
Nur, wenn Sie dem ausdrücklich zustimmen. Sie haben die Möglichkeit, sich während des Bestellvorgangs oder später in Ihrem Kundenkonto für unseren Newsletter anzumelden. Wenn Sie dies nicht wünschen, werden Ihre Daten ausschließlich zur Abwicklung der Bestellung genutzt.

Kunde:
Das ist gut zu wissen. Und wie sieht es mit der Sicherheit meiner Daten aus? Sind sie vor Hackerangriffen geschützt?

Mitarbeiter:
Ja, absolut. Wir verwenden modernste Verschlüsselungstechnologien wie SSL/TLS, um Ihre Daten während der Übertragung zu schützen. Außerdem speichern wir Ihre Daten in sicheren Rechenzentren, die durch strenge Zugangskontrollen und regelmäßige Sicherheitsupdates geschützt sind.

Kunde:
Das klingt beruhigend. Apropos Sicherheit, wie sieht es mit den Datenschutzgesetzen aus? Hält sich Yassin.com an die DSGVO?

Mitarbeiter:
Ja, selbstverständlich. Yassin.com erfüllt alle Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Wir informieren unsere Kunden transparent darüber, welche Daten wir sammeln, warum wir sie benötigen und wie lange wir sie speichern. Zudem haben Sie jederzeit das Recht, Ihre Daten einzusehen, zu korrigieren oder löschen zu lassen.

Kunde:
Das hört sich gut an. Wie kann ich denn meine Daten löschen lassen, falls ich das möchte?

Mitarbeiter:
Das ist ganz einfach. Sie können uns entweder per E-Mail kontaktieren oder sich in Ihr Kundenkonto einloggen. Dort finden Sie eine Option, um die Löschung Ihrer Daten zu beantragen. Alternativ können Sie uns auch telefonisch kontaktieren, und wir kümmern uns darum.

Kunde:
Perfekt. Und was passiert mit meinen Daten, wenn ich meine Bestellung storniere?

Mitarbeiter:
Wenn Sie Ihre Bestellung stornieren, speichern wir Ihre Daten nur so lange, wie es gesetzlich erforderlich ist, zum Beispiel für steuerliche oder buchhalterische Zwecke. Danach werden sie

gelöscht.

Kunde:
Das klingt alles sehr professionell. Haben Sie selbst schon mal in einer solchen Situation Ihre Daten löschen lassen?

Mitarbeiter:
Ehrlich gesagt, ja. Ich bin auch sehr datenschutzbewusst und überprüfe regelmäßig, welche Daten Unternehmen von mir gespeichert haben. Und wie sieht es bei Ihnen aus, Herr Müller? Sind Sie allgemein skeptisch bei Online-Bestellungen?

Kunde:
Ja, ein bisschen. Ich achte darauf, wo ich bestelle, und lese mir die Datenschutzrichtlinien immer genau durch. Meine Frau ist da viel entspannter, aber ich bin da eher vorsichtig.

Mitarbeiter:
Das ist eine sehr gute Einstellung. Es ist wichtig, dass man seine persönlichen Daten schützt, vor allem im digitalen Zeitalter. Haben Sie noch weitere Fragen zu unseren Richtlinien?

Kunde:
Nein, das war's erst mal. Vielen Dank, Frau Meier, dass Sie sich die Zeit genommen haben, alles so ausführlich zu erklären.

Mitarbeiter:
Gern geschehen, Herr Müller. Ich danke Ihnen für Ihr Vertrauen. Wenn Sie später noch Fragen haben, können Sie sich jederzeit melden. Viel Spaß beim Shoppen auf Yassin.com!

Kunde:
Vielen Dank! Einen schönen Tag noch.

Mitarbeiter:
Ihnen auch, Herr Müller. Auf Wiedersehen!



(Die Hoffnung gibt uns Kraft)

Die Hoffnung ist wie ein Licht in der Dunkelheit, das uns zeigt, dass es immer einen Weg gibt.

Sie gibt uns die Energie, weiterzumachen, auch wenn die Umstände schwierig sind.

Menschen hoffen auf viele Dinge: eine bessere Zukunft, Gesundheit, Frieden oder Erfolg.

Hoffnung hilft uns, nach Lösungen zu suchen und trotz Hindernissen an uns selbst zu glauben.

Ohne Hoffnung wäre das Leben schwer, denn sie gibt uns einen Grund, jeden Tag neu zu beginnen.

1. Was bedeutet Hoffnung für dich persönlich?

2. Was gibt dir in schwierigen Zeiten Hoffnung?

3. Gibt es eine Situation in deinem Leben, in der die Hoffnung dir geholfen hat?

4. Welche kleinen Dinge im Alltag können ein Symbol der Hoffnung sein?

5. Wie kannst du anderen Menschen Hoffnung schenken?



(Was bedeutet Erfolg?)

Erfolg ist das Ergebnis von harter Arbeit, Durchhaltevermögen und Glauben an sich selbst.

Jeder definiert Erfolg anders: Für manche ist es ein Ziel zu erreichen, für andere ist es die Reise dorthin.

Kleine Erfolge sind genauso wichtig wie große – sie führen uns Schritt für Schritt nach vorne.

Erfolg erfordert Mut, Ausdauer und manchmal das Überwinden von Rückschlägen.

Fragen -:

Was bedeutet Erfolg für dich persönlich?

2. Kannst du ein Beispiel für einen Moment in deinem Leben nennen, in dem du dich erfolgreich gefühlt hast?

3. Was sind die wichtigsten Eigenschaften, die zum Erfolg führen?

4. Wie feierst du deinen Erfolg, egal ob groß oder klein?

5. Glaubst du, dass Misserfolge ein notwendiger Teil des Erfolgs?

erschrecken	über + A	Der Kunde erschrak über die lange Wartezeit in der Hotline. Wir waren über die plötzliche Preiserhöhung der Produkte erschrocken. Viele Kunden erschraken über die unfreundliche Antwort des Supports. Ich war über die Nachricht von seinem plötzlichen Unfall erschrocken. Die Familie erschrak über die lauten Geräusche in der Nacht. Sie ist über die drastischen Veränderungen im Klima erschrocken.
erzählen	über + A	Er erzählt über seine Erfahrungen im Ausland. Sie hat über ihre Reise nach Spanien erzählt. Wir erzählen gerne über unsere Kindheit. Kannst du mir über deinen neuen Job erzählen? Der Lehrer erzählt über die Geschichte des Landes. Die Kundin erzählt über ihre Probleme mit dem Produkt.
fragen	nach + D	Der Kunde fragt nach dem aktuellen Angebot. Ich habe nach der Adresse des Unternehmens gefragt. Sie fragt immer nach ihrer Lieblingskollegin. Wir haben nach weiteren Informationen zum Produkt gefragt. Kannst du bitte nach dem Weg zur nächsten Haltestelle fragen? Die Gäste fragten nach dem Menü für heute Abend.
sich freuen	auf + A	Ich freue mich auf meinen Urlaub. Sie freut sich auf das Wochenende. Freust du dich auf deinen Geburtstag? Die Kinder freuen sich auf die Ferien. Ich freue mich auf unser nächstes Treffen.
sich freuen	über + A	Ich freue mich über deinen Erfolg. Wir freuen uns über die positiven Nachrichten. Sie freut sich über das schöne Geschenk. Freust du dich über dein neues Auto? Die Kinder freuen sich über den Schnee. Er hat sich über das Lob seines Chefs gefreut.
gehen	um + A	Immer geht es um Geld. Es geht um deine Gesundheit. Worum geht es in diesem Buch? In der Besprechung geht es um die neuen Projekte. Es ging um eine wichtige Entscheidung. Bei dem Streit geht es um Geld. In dem Film geht es um Freundschaft und Zusammenhalt.
gehören	zu + D	Er gehört zu den besten Spielern der Mannschaft. Dieses Buch gehört zu meinen Lieblingsbüchern. Sie gehört zu unseren treuesten Kunden. Kaffee gehört zu meinem täglichen Frühstück. Dieses Problem gehört zu den größten Herausforderungen des Projekts. Zu einem guten Service gehört auch Freundlichkeit.
sich gewöhnen	an+ A	Ich habe mich schnell an die neue Stadt gewöhnt. Er muss sich an die langen Arbeitszeiten gewöhnen. Wir gewöhnen uns langsam an das kalte Wetter. Kannst du dich an diese Umgebung gewöhnen? Sie hat sich an das Leben im Ausland gewöhnt. Es fällt ihm schwer, sich an den neuen Chef zu gewöhnen.

Wie gehen Sie mit Kritik um?

Ich sehe Kritik als eine Möglichkeit, zu wachsen und mich weiterzuentwickeln. Wenn ich kritisiert werde, höre ich aufmerksam zu, um die Perspektive meines Gegenübers zu verstehen. Ich versuche, Kritik nicht persönlich zu nehmen, sondern sachlich zu analysieren, ob sie gerechtfertigt ist und wie ich sie nutzen kann, um mich zu verbessern. Selbstverständlich unterscheide ich zwischen konstruktiver Kritik, die ich gerne annehme, und destruktiver Kritik, die ich höflich, aber bestimmt zurückweise. Insgesamt betrachte ich Kritik als wertvolles Feedback für meine persönliche und berufliche Entwicklung.

-Leichte Antwort.

Ich finde Kritik wichtig, um besser zu werden. Wenn jemand mich kritisiert, höre ich gut zu und überlege, ob die Kritik stimmt. Wenn die Kritik richtig ist, lerne ich daraus und ändere, was ich besser machen kann. Wenn die Kritik nicht nett oder falsch ist, erkläre ich ruhig meine Meinung. Für mich ist Kritik eine Hilfe, um mich zu verbessern.

Wie reagieren Sie auf Schimpfwörter der Kunden?

Ich weiß, dass der Umgang mit verärgerten Kunden manchmal herausfordernd sein kann, aber ich sehe solche Situationen als Chance, Probleme zu lösen und Vertrauen aufzubauen. Wenn ein Kunde Schimpfwörter benutzt, bleibe ich ruhig und respektvoll. Ich versuche, die Ursache seines Ärgers zu verstehen, weil das oft der erste Schritt ist, um das Problem zu lösen. Gleichzeitig achte ich darauf, mich nicht provozieren zu lassen. Sollte die Sprache jedoch zu beleidigend oder unangemessen werden, würde ich höflich, aber bestimmt darauf hinweisen, dass ein respektvoller Umgang wichtig ist, damit wir gemeinsam an einer Lösung arbeiten können. Mein Ziel ist es immer, die Situation zu beruhigen und dem Kunden das Gefühl zu geben, dass sein Anliegen ernst genommen wird. So kann ich Konflikte entschärfen und eine zufriedenstellende Lösung finden.

Leichte Antwort

Wenn ein Kunde Schimpfwörter benutzt, bleibe ich ruhig und nett. Ich höre gut zu und versuche zu verstehen, warum der Kunde wütend ist. Dann suche ich eine Lösung, damit der Kunde zufrieden ist. Wenn die Sprache sehr schlecht wird, erkläre ich freundlich, dass wir respektvoll reden müssen, um das Problem zu lösen. Mein Ziel ist immer, die Situation ruhig und freundlich zu klären.

Internationale Versandoptionen

Kunde: Guten Tag! Ich möchte ein Paket ins Ausland verschicken und benötige detaillierte Informationen über die verfügbaren Versandoptionen. Können Sie mir weiterhelfen?

Mitarbeiter: Selbstverständlich! Könnten Sie mir zunächst mitteilen, wohin das Paket gehen soll und ob es besondere Anforderungen gibt, wie etwa eine schnelle Zustellung oder zusätzliche Services?

Kunde: Es geht nach Japan. Ich bevorzuge eine relativ schnelle Lieferung, aber die Kosten sollten dabei überschaubar bleiben. Außerdem möchte ich sicherstellen, dass das Paket versichert und gut nachverfolgbar ist.

Mitarbeiter: Hervorragend, dann lassen Sie uns die Optionen gemeinsam durchgehen. Für den Versand nach Japan bieten wir verschiedene Dienste an, darunter Standard-, Premium- und Expressversand. Jede dieser Varianten hat spezifische Vorzüge in Bezug auf Geschwindigkeit, Kosten und Zusatzleistungen. Welche Priorität hat die Lieferzeit für Sie?

Kunde: Ich würde sagen, die Lieferzeit ist wichtig, allerdings nicht um jeden Preis. Eine mittlere Option zwischen Standard und Express wäre vermutlich ideal. Welche Lieferzeiten und Kosten sind denn bei diesen Optionen zu erwarten?

Mitarbeiter: Beim Standardversand dauert die Zustellung typischerweise zwischen 7 und 14 Werktagen. Die Kosten beginnen bei etwa 40 Euro, abhängig von Gewicht und Abmessungen des Pakets. Der Premiumversand liegt zeitlich bei 4 bis 7 Werktagen und ist mit etwa 70 bis 100 Euro etwas teurer. Die Expresslieferung, die innerhalb von 1 bis 3 Werktagen erfolgt, startet bei 120 Euro.

Kunde: Das klingt durchaus nachvollziehbar. Wie sieht es bei den genannten Optionen mit der Nachverfolgbarkeit aus? Ich möchte genau wissen, wo sich das Paket befindet, insbesondere bei internationalen Sendungen.

Mitarbeiter: Alle unsere Versandoptionen bieten eine Sendungsverfolgung, allerdings mit unterschiedlichem Detailgrad. Beim Standardversand erhalten Sie Basisinformationen über den Status des Pakets. Premium- und Expressversand hingegen bieten eine Echtzeitverfolgung, inklusive Updates zu Zollabfertigung und geplanter Zustellzeit.

Kunde: Das hört sich sehr gut an. Apropos Zollabfertigung: Gibt es da etwas Spezielles, das ich beachten sollte? Ich habe gehört, dass das beim internationalen Versand häufig ein Thema ist.

Mitarbeiter: Absolut korrekt. Bei internationalen Sendungen ist die Zollabfertigung entscheidend. Sie müssen eine Zollerklärung ausfüllen, in der Sie den Inhalt, den Wert und den Zweck des Versands angeben. Für Japan sollte der Inhalt präzise beschrieben sein, und der Wert sollte realistisch angegeben werden, um Verzögerungen zu vermeiden.

Kunde: Verstanden. Und wie detailliert muss die Inhaltsbeschreibung sein? Reicht es, grobe Kategorien wie „Elektronik" oder „Kleidung" anzugeben, oder sind detaillierte Angaben erforderlich?

Mitarbeiter: Je detaillierter die Angaben, desto besser. Statt „Elektronik" wäre „Smartphone-Modell XYZ, 256 GB" ideal. Für Kleidung könnten Sie etwa „Baumwoll-T-Shirt, Größe L" angeben. Diese Präzision erleichtert die Zollabwicklung erheblich und reduziert das Risiko von Rückfragen oder Verzögerungen.

Kunde: Sehr hilfreich, danke. Wie sieht es mit den Maßen und dem Gewicht aus? Gibt es Einschränkungen, die ich berücksichtigen sollte?

Mitarbeiter: Das maximale Gewicht liegt bei 30 Kilogramm, und die Länge darf 120 Zentimeter nicht überschreiten. Für Express- und Premiumversand gelten ähnliche Limits, aber es gibt gelegentlich Ausnahmen. Wir können das Paket hier vor Ort wiegen und messen, um sicherzugehen, dass es den Anforderungen entspricht.

Kunde: Das klingt fair. Welche Anbieter verwenden Sie für den Versand nach Japan? Ich habe bisher nur von DHL gehört, aber es gibt doch sicherlich Alternativen?

Mitarbeiter: Absolut! Neben DHL arbeiten wir mit FedEx, UPS und TNT zusammen. Jede dieser Firmen hat ihre eigenen Stärken. DHL ist bekannt für zuverlässige Standardlieferungen, während FedEx und UPS oft schnellere Premiumlösungen bieten. TNT ist besonders bei zeitkritischen Sendungen gefragt.

Kunde: Interessant! Gibt es Möglichkeiten, den Versandprozess online zu steuern? Zum Beispiel, das Etikett selbst zu erstellen oder eine Abholung zu planen?

Mitarbeiter: Auf jeden Fall! Sie können den gesamten Prozess über die Online-Plattformen der Anbieter abwickeln. Sie geben die Details ein, erstellen das Versandetikett und können sogar eine Abholung bei Ihnen zu Hause oder im Büro planen. Die Kosten für den Abholservice variieren, liegen aber meist zwischen 5 und 10 Euro.

Kunde: Das ist wirklich praktisch. Haben Sie noch Tipps, wie ich sicherstellen kann, dass das Paket sicher ankommt, besonders bei empfindlichem Inhalt?

Mitarbeiter: Definitiv. Verwenden Sie robustes Verpackungsmaterial, wie stoßsichere Polsterung oder Luftpolsterfolie. Versiegeln Sie das Paket sorgfältig mit stabilem Klebeband. Außerdem empfehle ich, den Inhalt sowohl innen als auch außen mit einem Adressetikett zu versehen, falls die äußere Verpackung beschädigt wird.

Kunde: Vielen Dank für die ausführlichen Informationen. Ich denke, ich entscheide mich für den Premiumversand mit FedEx. Können wir den Versand direkt hier einleiten?

Mitarbeiter: Sehr gerne! Lassen Sie uns die Details aufnehmen, dann kümmern wir uns um alles Weitere. Wir können das Versandetikett sofort erstellen und das Paket direkt auf den Weg bringen.

Kunde: Perfekt, das klingt nach einem Plan. Vielen Dank für Ihre Geduld und die großartige Beratung!

Umweltfreundliche Produkte

Mitarbeiter: Guten Tag! Wie kann ich Ihnen helfen?

Kunde: Guten Tag! Ich suche umweltfreundliche Produkte, bin aber nicht sicher, worauf ich achten muss. Können Sie mir Tipps geben?

Mitarbeiter: Natürlich! Umweltfreundliche Produkte bestehen aus nachhaltigen Materialien, werden umweltschonend hergestellt und haben wenig Verpackung. Suchen Sie etwas Bestimmtes?

Kunde: Ja, vor allem für den Haushalt. Welche Alternativen haben Sie?

Mitarbeiter: Wir haben:

1. Reinigungsmittel, die biologisch abbaubar sind.

2. Wiederverwendbare Produkte, wie Bienenwachstücher anstelle von Frischhaltefolie.

3. Plastikfreie Pflegeprodukte, wie Bambuszahnbürsten und festes Shampoo.

Kunde: Sind solche Produkte genauso gut wie normale?

Mitarbeiter: Ja, absolut. Sie sind genauso effektiv, oft sogar besser, und schonen gleichzeitig die Umwelt.

Kunde: Sind sie nicht teurer?

Mitarbeiter: Anfangs ja, aber viele Produkte halten länger und sparen Ihnen auf Dauer Geld. Außerdem tun Sie der Umwelt etwas Gutes.

Kunde: Wie sieht es mit der Verpackung aus?

Mitarbeiter: Viele Produkte haben plastikfreie oder recycelte Verpackungen. Ich kann Ihnen gerne einige Beispiele zeigen.

Kunde: Gerne. Wie erkenne ich, ob ein Produkt wirklich nachhaltig ist?

Mitarbeiter: Achten Sie auf Siegel wie:

Fairtrade: Für faire Arbeitsbedingungen.

GOTS: Für Kleidung aus Bio-Materialien.

Blauer Engel: Für umweltschonende Produkte.

Kunde: Das klingt gut. Vielen Dank für die Hilfe! Ich werde ein paar Produkte ausprobieren.

Mitarbeiter: Sehr gerne! Wenn Sie weitere Fragen haben, lassen Sie es mich wissen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!

Kunde: Danke, Ihnen auch!

Garantieverlängerung

Mitarbeiter: Guten Tag! Willkommen bei uns. Wie kann ich Ihnen helfen?

Kunde: Guten Tag! Ich habe vor kurzem ein Produkt bei Ihnen gekauft und möchte mich erkundigen, ob ich die Garantie verlängern kann. Können Sie mir dazu Details geben?

Mitarbeiter: Selbstverständlich! Wir bieten Garantieverlängerungen für viele unserer Produkte an. Um welches Produkt handelt es sich genau, und wie lange ist der Kauf her?

Kunde: Es geht um einen Laptop, den ich vor etwa einem Monat gekauft habe. Ich möchte sicherstellen, dass ich länger abgesichert bin, falls es zu technischen Problemen kommt.

Mitarbeiter: Verstanden. Für Laptops können Sie eine Garantieverlängerung um 1, 2 oder 3 Jahre wählen. Damit sind Reparaturen oder der Austausch bei Defekten weiterhin abgedeckt, auch nachdem die Herstellergarantie abgelaufen ist. Möchten Sie mehr über die Details erfahren?

Kunde: Ja, das klingt interessant. Was genau wird von der Garantieverlängerung abgedeckt, und gibt es auch Ausnahmen, bei denen ich selbst für die Kosten aufkommen müsste?

Mitarbeiter: Die Garantieverlängerung deckt alle technischen Defekte ab, die durch normale Nutzung entstehen, wie Probleme mit der Hardware oder Softwarefehler. Ausnahmen sind Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, wie Sturzschäden oder Flüssigkeitskontakt. Diese werden in der Regel nicht übernommen.

Kunde: Verstehe. Und wie hoch sind die Kosten für eine solche Verlängerung? Ich möchte die Optionen vergleichen, bevor ich mich entscheide.

Mitarbeiter: Das hängt vom Preis des Laptops ab. Eine einjährige Verlängerung kostet in der Regel etwa 10 % des Kaufpreises, während eine dreijährige Verlängerung zwischen 20 % und 30 % liegt. Ich kann Ihnen gerne den genauen Betrag ausrechnen, wenn Sie möchten.

Kunde: Das wäre hilfreich. Gibt es bestimmte Voraussetzungen, die ich erfüllen muss, um die Garantieverlängerung abschließen zu können?

Mitarbeiter: Ja, die Verlängerung muss in der Regel innerhalb der ersten 30 bis 60 Tage nach dem Kauf beantragt werden. Außerdem müssen Sie den Kaufbeleg und die Seriennummer des Geräts vorlegen. Die genauen Bedingungen sind im Garantievertrag des Herstellers festgelegt.

Kunde: Alles klar. Was passiert, wenn ich mich gegen eine Garantieverlängerung entscheide? Kann ich bei einem Defekt trotzdem Hilfe von Ihnen bekommen?

Mitarbeiter: Selbstverständlich! Auch ohne Garantieverlängerung können wir Reparaturen für Sie durchführen. Diese wären dann allerdings kostenpflichtig. Eine Garantieverlängerung schützt Sie vor solchen Kosten.

Kunde: Das klingt vernünftig. Wie kann ich die Garantieverlängerung abschließen, wenn ich mich dafür entscheide?

Mitarbeiter: Das ist ganz einfach. Sie bringen uns den Kaufbeleg sowie die Seriennummer des Laptops, und wir kümmern uns um den Rest. Möchten Sie die Verlängerung jetzt abschließen?

Kunde: Ja, das möchte ich. Vielen Dank für die ausführlichen Informationen!

Mitarbeiter: Sehr gerne. Ich werde das direkt für Sie in die Wege leiten. Falls Sie noch weitere Fragen haben, lassen Sie es mich wissen.

Kunde: Danke, das mache ich. Einen schönen Tag noch!

Mitarbeiter: Ihnen auch einen schönen Tag und viel Freude mit Ihrem Gerät!



Die Technologie ist ein fester Bestandteil unseres Lebens. Wir benutzen sie zu Hause, in der Schule, bei der Arbeit und sogar in unserer Freizeit. Aber wie verändert sie unser Leben? Ist die Technologie immer ein Fortschritt, oder bringt sie auch Probleme mit sich? In diesem Kurs werden wir darüber sprechen, wie die Technologie unseren Alltag beeinflusst, welche Vorteile sie hat und welche Herausforderungen sie mit sich bringt.

1. Wie nutzen wir die Technologie jeden Tag?

Welche Geräte benutzt du jeden Tag, und warum?

Wie oft benutzt du das Internet, und wofür?

Glaubst du, dass du zu viel Zeit mit der Technologie verbringst? Warum (nicht)?

Wie hat die Technologie die Art verändert, wie wir miteinander kommunizieren?

Ist es besser, Nachrichten zu schreiben oder persönlich zu sprechen? Warum?

Welche Apps oder sozialen Medien benutzt du, um mit anderen in Kontakt zu bleiben?

Was sind die größten Vorteile der Technologie in deinem Leben?

Wie hilft die Technologie in der Schule oder bei der Arbeit?

Glaubst du, dass die Technologie unser Leben einfacher macht? Wie?

Was sind die größten Nachteile der Technologie?

Glaubst du, dass die Technologie manchmal Stress verursacht? Warum?

Wie kann man sicherstellen, dass die Technologie nicht unser Leben kontrolliert?

Welche neuen Geräte oder Technologien wünschst du dir in der Zukunft?

Glaubst du, dass Roboter oder künstliche Intelligenz bald eine große Rolle spielen werden?
Warum (nicht)?

Wie könnte die Technologie das Leben besser oder schlechter machen?

Male oder beschreibe ein Gerät oder eine Technologie, die du dir für die Zukunft wünschst:

glauben	an + A	Ich glaube an dich und deine Fähigkeiten. Viele Menschen glauben an ein Leben nach dem Tod. Sie glaubt an den Erfolg ihres Projekts. Glaubst du an Liebe auf den ersten Blick? Wir glauben an die Zukunft unseres Unternehmens. Er glaubt an die Kraft der Freundschaft.
gratulieren	zu + D	Wir gratulieren dir zu deinem Geburtstag. Ich gratuliere Ihnen zu Ihrem Erfolg. Sie hat ihm zu seiner neuen Stelle gratuliert. Die Kollegen gratulieren ihr zur bestandenen Prüfung. Gratulierst du ihnen zur Hochzeit? Wir gratulieren unserem Freund zu seinem Sieg im Wettkampf.
halten	Für + A	Ich halte ihn für einen zuverlässigen Kollegen. Viele Menschen halten dieses Buch für ein Meisterwerk. Sie hält das Angebot für zu teuer. Wir halten diese Entscheidung für falsch. Er hat das Gerücht für wahr gehalten. Die Lehrerin hält die Schüler für sehr talentiert.
halten	von + D	Was hältst du von diesem Vorschlag? Ich halte nichts von dieser Idee. Sie hält viel von ihrem neuen Chef. Was hältst du von dem Film, den wir gestern gesehen haben? Wir halten nicht viel von schnellen Lösungen. Die Kunden halten viel von diesem Produkt.
sich handeln	um + A	Es handelt sich um ein Missverständnis. Bei dem Anruf handelt es sich um eine wichtige Nachricht. In diesem Fall handelt es sich um ein ernstes Problem. Es handelt sich um eine Frage der Zeit. Worum handelt es sich bei diesem Projekt? Es handelt sich um ein Angebot für Stammkunden.
handeln	von + D	Der Film handelt von einer mutigen Frau, die ihre Träume verfolgt. Das Buch handelt von der Geschichte Deutschlands im 20. Jahrhundert. Die Diskussion handelt von neuen Möglichkeiten im Marketing. Der Artikel handelt von den neuesten Entwicklungen in der Medizin.
helfen	bei + D	Wie kann ich Ihnen dabei helfen? Ich helfe Ihnen gerne dabei.
hindern	an+ D	Der Regen hinderte uns an der Weiterreise. Sie hat ihn nicht daran gehindert, seine Meinung zu äußern. Der Verkehr hinderte mich an der pünktlichen Ankunft. Krankheiten hindern viele Menschen an der Arbeit.

Wenn Sie einen Konflikt mit dem Chef haben und es gar keinen Kompromiss gibt, wie reagieren Sie darauf?

Wenn ich einen Konflikt mit meinem Chef habe und wir keinen Kompromiss finden, versuche ich zuerst, die Situation aus einer sachlichen Perspektive zu betrachten. Ich überlege, ob ich vielleicht meine Sichtweise anpassen kann oder ob ich weitere Lösungswege übersehen habe. Sollte es dennoch keine Einigung geben, respektiere ich die Entscheidung meines Chefs, da er die Verantwortung für die übergeordnete Leitung trägt. Gleichzeitig würde ich darauf achten, weiterhin professionell und respektvoll zusammenzuarbeiten, um die Arbeitsbeziehung nicht zu belasten. Mein Ziel ist es immer, die Interessen des Unternehmens im Blick zu behalten.

Leichte Antwort.

Wenn ich einen Konflikt mit meinem Chef habe und wir keine Lösung finden, akzeptiere ich die Entscheidung vom Chef. Er ist für die Arbeit und das Team verantwortlich, und ich respektiere das. Ich versuche, ruhig zu bleiben und gut zuzuhören, um die Meinung vom Chef besser zu verstehen. Vielleicht sehe ich dann eine neue Möglichkeit. Auch wenn wir nicht einer Meinung sind, ist es wichtig, dass ich weiter respektvoll und freundlich mit meinem Chef arbeite. So kann ich zeigen, dass ich professionell bin und das Beste für die Arbeit möchte."

Wo sehen Sie sich nach 5 Jahren stehen ?

In fünf Jahren möchte ich mehr Erfahrung in meiner Arbeit haben und neue Dinge gelernt haben. Ich will besser verstehen, wie ich meine Aufgaben gut machen kann, und vielleicht auch schwierige Projekte übernehmen. Es ist mir wichtig, dass ich immer besser werde und meinem Team helfen kann. Vielleicht bekomme ich mehr Verantwortung, wie bei Projekten oder in der Zusammenarbeit mit Kollegen. Ich möchte auch anderen helfen, wenn sie etwas nicht verstehen, damit wir als Team gut arbeiten können. Mein Ziel ist es, ein guter Mitarbeiter zu sein, der zuverlässig ist und der Firma hilft, erfolgreich zu sein. Und ich möchte gerne an einem Arbeitsplatz bleiben, wo ich mich wohlfühle und meine Arbeit gerne mache.

iPhone 17 Air

Kunde: Guten Tag, ich habe von einem neuen iPhone gehört – dem iPhone 17 Air. Können Sie mir dazu etwas sagen?

Apple-Mitarbeiter: Guten Tag! Vielen Dank, dass Sie sich an den Apple-Kundensupport wenden. Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten, aber leider kann ich Ihnen keine Informationen zu einem Gerät namens "iPhone 17 Air" geben, da wir über zukünftige Produkte nicht sprechen.

Kunde: Ach, kommen Sie, ich habe schon auf Technik-Webseiten gelesen, dass es superleicht sein soll und ein ganz neues Design hat. Das können Sie doch sicher bestätigen, oder?

Apple-Mitarbeiter: Ich verstehe, dass Sie neugierig sind – es gibt ja immer viele Gerüchte über neue Apple-Produkte. Aber wir können und dürfen keine Spekulationen kommentieren. Alle offiziellen Informationen zu neuen Produkten werden immer direkt von Apple auf unserer Webseite oder bei speziellen Veranstaltungen veröffentlicht.

Kunde: Ja, das verstehe ich. Aber ein bisschen Transparenz wäre doch nicht schlecht. Ich will nur wissen, ob es sich lohnt zu warten oder ob ich mir lieber jetzt ein neues iPhone kaufe.

Apple-Mitarbeiter: Das ist eine gute Frage. Es hängt wirklich von Ihren Bedürfnissen ab. Wenn Sie jetzt ein iPhone benötigen, kann ich Ihnen die aktuellen Modelle wie das iPhone 15 oder iPhone 15 Pro wärmstens empfehlen. Sie bieten leistungsstarke Funktionen, die auch in den kommenden Jahren relevant bleiben.

Kunde: Aber was ist, wenn ich dann warte und das iPhone 17 Air super innovativ ist? Wissen Sie, wann Apple das nächste Event plant?

Apple-Mitarbeiter: Apple hält sich strikt an seine Ankündigungsstrategie. Die Termine für Events werden rechtzeitig auf unserer Webseite bekannt gegeben. Ich empfehle Ihnen, regelmäßig vorbeizuschauen, um nichts zu verpassen.

Kunde: Sie machen es wirklich spannend. Aber sagen Sie, „Air“ klingt doch so, als wäre es was ganz Neues. Ich meine, das MacBook Air war damals ja auch revolutionär. Gibt es eine Chance, dass das iPhone 17 Air was Ähnliches für die iPhone-Reihe wird?

Apple-Mitarbeiter: Sie stellen spannende Überlegungen an, aber ich kann Ihnen dazu wirklich nichts sagen. Es macht jedoch Sinn, die Innovationskraft von Apple im Hinterkopf zu behalten. Unsere Produkte setzen oft neue Maßstäbe in Design, Leistung und Benutzerfreundlichkeit.

Kunde: Hmm, ich schätze, ich muss wohl einfach warten. Können Sie mir in der Zwischenzeit was über das Trade-In-Programm erzählen? Falls ich mein altes iPhone gegen ein neues tauschen möchte?

Apple-Mitarbeiter: Natürlich! Mit dem Apple Trade-In-Programm können Sie Ihr aktuelles Gerät bewerten lassen und erhalten einen Gutschriftbetrag, den Sie auf ein neues Gerät anwenden können. Sie können dies online tun oder in einem unserer Stores vorbeischauen. Es ist eine großartige Möglichkeit, das Upgrade erschwinglicher zu gestalten.

Kunde: Das klingt gut. Aber wie läuft das genau ab? Ich habe ein iPhone 12, das ein paar Gebrauchsspuren hat. Kann ich es trotzdem eintauschen?

Apple-Mitarbeiter: Ja, natürlich! Gebrauchsspuren sind in der Regel kein Problem. Unser Team prüft Ihr Gerät und ermittelt den Wert basierend auf Modell, Zustand und Funktionalität. Sobald der Wert bestätigt ist, können Sie diesen Betrag für ein neues iPhone oder ein anderes Produkt nutzen. Es ist ein unkomplizierter Prozess, und Sie können dies auch bequem von zu Hause aus online starten.

Kunde: Was passiert eigentlich mit den eingetauschten Geräten? Werden die recycelt oder wiederverkauft?

Apple-Mitarbeiter: Eine sehr gute Frage! Wir sind stolz auf unsere Umweltverantwortung. Eingetauschte Geräte, die noch funktionstüchtig sind, werden nach Möglichkeit generalüberholt und wiederverkauft. Geräte, die nicht mehr verwendet werden können, werden fachgerecht recycelt, um wertvolle Materialien zurückzugewinnen. Das ist Teil unseres Engagements für eine umweltfreundliche Zukunft.

Kunde: Das klingt toll. Ich schätze, ich werde mein iPhone 12 bald eintauschen. Eine letzte Frage: Gibt es besondere Angebote, wenn man über das Trade-In-Programm kauft?

Apple-Mitarbeiter: Manchmal gibt es zeitlich begrenzte Angebote oder zusätzliche Rabatte, insbesondere während unserer Promotionszeiten. Ich empfehle Ihnen, unsere Webseite regelmäßig zu besuchen, um über aktuelle Aktionen informiert zu bleiben. Wenn Sie in einem Store einkaufen, können unsere Mitarbeiter Sie auch persönlich beraten und über die neuesten Angebote informieren.

Kunde: Das hört sich gut an. Eine Sache noch: Ich habe gehört, dass Apple auch Zubehör recycelt. Stimmt das?

Apple-Mitarbeiter: Ja, das ist korrekt! Wir recyceln nicht nur Geräte, sondern auch Zubehör wie Ladekabel, Netzteile und Kopfhörer. Sie können diese Artikel in unseren Stores abgeben, und wir kümmern uns um die umweltfreundliche Entsorgung oder das Recycling.

Kunde: Das finde ich wirklich beeindruckend. Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, meine Fragen zu beantworten.

Neugierig Kunde.

Kundendienst-Mitarbeiter: Guten Tag, mein Name ist Anna vom Kundendienst. Wie kann ich Ihnen heute helfen?

Kunde: Guten Tag, Anna. Ich habe einige Fragen zu Ihrer Webseite und Ihrem Angebot. Können Sie mir helfen?

Kundendienst-Mitarbeiter: Natürlich, ich helfe Ihnen gerne. Worum geht es genau?

Kunde: Also, zuerst: Wie viele Produkte bieten Sie insgesamt auf Ihrer Webseite an?

Kundendienst-Mitarbeiter: Wir bieten derzeit über 500 verschiedene Produkte in verschiedenen Kategorien an. Haben Sie Interesse an einer bestimmten Kategorie?

Kunde: Nein, nicht wirklich. Aber wie oft aktualisieren Sie Ihr Sortiment?

Kundendienst-Mitarbeiter: Unser Sortiment wird regelmäßig aktualisiert, meistens monatlich, je nach Verfügbarkeit und Nachfrage.

Kunde: Und wie entscheiden Sie, welche Produkte hinzugefügt werden?

Kundendienst-Mitarbeiter: Das hängt von den Trends auf dem Markt und dem Feedback unserer Kunden ab. Gibt es ein spezielles Produkt, das Sie suchen?

Kunde: Nein, ich bin nur neugierig. Übrigens, welche Zahlungsmethoden akzeptieren Sie?

Kundendienst-Mitarbeiter: Wir akzeptieren Kreditkarten, PayPal und Überweisungen. Planen Sie, etwas zu bestellen?

Kunde: Vielleicht. Aber sagen Sie, wie lange dauert der Versand normalerweise?

Kundendienst-Mitarbeiter: Die Lieferzeit beträgt in der Regel 2–5 Werktage. Wohnen Sie in Deutschland?

Kunde: Ja, aber ich frage mich, liefern Sie auch ins Ausland?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir liefern in viele europäische Länder. Die Versandkosten und Lieferzeiten variieren je nach Zielort. Haben Sie Freunde oder Familie im Ausland, die Interesse haben könnten?

Kunde: Nein, ich wollte nur wissen, ob es möglich ist. Haben Sie auch ein Treueprogramm für Ihre Kunden?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir haben ein Bonusprogramm, bei dem Sie Punkte sammeln können. Sind Sie daran interessiert, sich anzumelden?

Kunde: Vielleicht später. Aber können Sie mir sagen, wie viele Kunden Ihr Unternehmen derzeit hat?

Kundendienst-Mitarbeiter: Leider können wir keine genauen Zahlen nennen, aber wir bedienen Tausende zufriedene Kunden. Möchten Sie einer davon werden?

Kunde: (lacht) Vielleicht. Übrigens, wie lange existiert Ihr Unternehmen schon?

Kundendienst-Mitarbeiter: Wir sind seit über fünf Jahren tätig. Haben Sie Interesse an unserer Unternehmensgeschichte?

Kunde: Nein, nicht wirklich. Aber was ist, wenn ich eine Rückgabe machen möchte? Wie funktioniert das?

Kundendienst-Mitarbeiter: Unsere Rückgaberichtlinien sind auf der Webseite detailliert beschrieben. Es ist ein einfacher und transparenter Prozess. Möchten Sie mehr darüber wissen?

Kunde: Nein, das ist okay. Aber sagen Sie, wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Produkt beschädigt ankommt?

Kundendienst-Mitarbeiter: Das passiert sehr selten, und wenn es passiert, kümmern wir uns sofort darum. Haben Sie eine schlechte Erfahrung gemacht?

Kunde: Nein, nein, ich wollte nur wissen. Eine letzte Frage: Was ist Ihr Bestseller?

Kundendienst-Mitarbeiter: Unsere Bestseller finden Sie auf der Startseite der Webseite. Möchten Sie einen Vorschlag, basierend auf Ihren Interessen?

Kunde: Nein, das ist nicht nötig. Vielen Dank für Ihre Hilfe!

Kundendienst-Mitarbeiter: Gern geschehen! Falls Sie noch Fragen haben oder Unterstützung benötigen, stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Kunde: Danke. Einen schönen Tag noch.
Kunde: Moment, ich hätte doch noch eine Frage!

Kundendienst-Mitarbeiter: Natürlich, gerne. Worum geht es?

Kunde: Welche Art von Verpackung verwenden Sie? Ist sie umweltfreundlich?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir verwenden recycelbare Verpackungen und bemühen uns,

umweltfreundliche Materialien einzusetzen. Ist das für Sie besonders wichtig?

Kunde: Ja, ich finde Nachhaltigkeit wichtig. Haben Sie auch spezielle nachhaltige Produkte?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir haben eine eigene Kategorie für nachhaltige Produkte. Darf ich Ihnen den Link dazu schicken?

Kunde: Nein, das ist okay. Aber noch etwas: Haben Sie auch eine Hotline, wenn ich einmal dringend Hilfe brauche?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir haben eine Hotline, die rund um die Uhr erreichbar ist. Alle Details finden Sie auf unserer Webseite unter "Kontakt".

Kunde: Perfekt. Und wie viele Mitarbeiter arbeiten eigentlich in Ihrem Kundendienst-Team?

Kundendienst-Mitarbeiter: Wir haben ein Team von über 50 speziell geschulten Mitarbeitern, die sich um die Anliegen unserer Kunden kümmern.

Kunde: Das klingt beeindruckend. Letzte Frage, wirklich diesmal: Gibt es bei Ihnen auch Geschenkverpackungen?

Kundendienst-Mitarbeiter: Ja, wir bieten Geschenkverpackungen als Zusatzoption beim Checkout an. Ist das etwas, das Sie interessiert?

Kunde: Vielleicht irgendwann. Vielen Dank für Ihre Geduld!

Kundendienst-Mitarbeiter: Sehr gerne! Wir freuen uns darauf, Ihnen jederzeit weiterhelfen zu können.

Multifunktionale Lösungen

Kunde: Guten Tag, ich habe eine vielleicht etwas ungewöhnliche Frage. Es geht um Objekte in Ihrem Sortiment, die mich interessieren, aber ich bin unsicher, wie vielseitig sie einsetzbar sind. Können Sie mir da weiterhelfen?

Mitarbeiter: Natürlich, das klingt spannend! Wir helfen gern, die Einsatzmöglichkeiten unserer Produkte besser zu verstehen. Um welche Art von Objekten handelt es sich genau?

Kunde: Also, ich habe vor Kurzem Ihre multifunktionalen Aufbewahrungsboxen gesehen. Die sehen praktisch aus, aber ich frage mich, ob sie wirklich so vielseitig sind, wie es auf der Website dargestellt wird.

Mitarbeiter: Ah, unsere multifunktionalen Aufbewahrungsboxen sind tatsächlich sehr beliebt! Sie wurden so konzipiert, dass sie für viele verschiedene Zwecke verwendet werden können. Planen Sie sie für einen bestimmten Zweck einzusetzen, oder möchten Sie sich erst einmal inspirieren lassen?

Kunde: Ich suche nach einer Lösung, die sowohl für die Organisation zu Hause als auch für mein Büro geeignet ist. Aber ehrlich gesagt würde ich sie auch gern für Outdoor-Aktivitäten oder im Auto nutzen. Geht das?

Mitarbeiter: Absolut, das ist tatsächlich einer der großen Vorteile unserer Boxen. Sie bestehen aus einem sehr robusten Material, das sowohl stoßfest als auch wasserabweisend ist. Das macht sie ideal für den Einsatz im Büro, zu Hause, im Auto und sogar draußen bei unterschiedlichen Wetterbedingungen.

Kunde: Das klingt vielversprechend. Aber wie sieht es mit dem Design aus? Ich möchte nicht, dass es im Büro zu „chaotisch“ aussieht, wenn ich dieselben Boxen zu Hause oder draußen verwende.

Mitarbeiter: Das verstehe ich gut. Deshalb haben wir verschiedene Größen und Farben entwickelt, damit Sie die Boxen an die jeweilige Umgebung anpassen können. Für das Büro haben wir beispielsweise Modelle mit neutralen Farben wie Schwarz, Weiß und Grau, die sich gut in eine professionelle Umgebung einfügen. Für den Outdoor-Bereich gibt es Varianten mit Tragegriffen und kräftigen Farben, damit sie auch in der Natur leicht auffindbar sind.

Kunde: Interessant! Gibt es auch Zubehör, um die Boxen noch funktionaler zu machen?

Mitarbeiter: Ja, genau! Zu unseren Aufbewahrungsboxen bieten wir eine breite Palette an Zubehör an. Es gibt zum Beispiel modulare Einsätze, mit denen Sie die Boxen in kleinere Fächer unterteilen können – das ist besonders im Büro nützlich, um Kabel, Stifte oder kleinere Gegenstände zu organisieren. Außerdem gibt es Deckel mit Verschlüssen, die für den Outdoor-

Einsatz ideal sind, und sogar Thermoeinsätze, um Essen oder Getränke kühl zu halten.

Kunde: Oh, eine Box, die auch als Kühltasche genutzt werden kann? Das klingt perfekt für meine Wochenendausflüge! Können diese Boxen auch gestapelt werden, falls ich mehrere davon kaufen möchte?

Mitarbeiter: Ja, die Boxen sind stapelbar und verfügen über ein spezielles Verriegelungssystem, damit sie sicher übereinander stehen bleiben. Sie können sie also problemlos im Kofferraum stapeln oder zu Hause in einer Ecke aufbewahren, ohne dass sie verrutschen.

Kunde: Das ist wirklich durchdacht. Und wie sieht es mit der Umweltfreundlichkeit aus? Werden diese Objekte aus recyceltem Material hergestellt?

Mitarbeiter: Eine sehr gute Frage. Unsere Boxen bestehen zu einem großen Teil aus recyceltem Kunststoff und sind selbst zu 100 % recycelbar. Wir legen großen Wert auf Nachhaltigkeit und arbeiten ständig daran, unsere Produkte umweltfreundlicher zu machen.

Kunde: Das gefällt mir. Eine letzte Frage: Haben Sie vielleicht Vorschläge, wie ich die Boxen kreativ nutzen kann? Ich mag es, wenn Alltagsobjekte nicht nur funktional, sondern auch dekorativ sind.

Mitarbeiter: Natürlich! Viele unserer Kunden nutzen die Boxen auf sehr kreative Weise. Einige verwenden sie beispielsweise als Pflanzenkisten, indem sie ein paar Löcher in den Boden bohren und sie mit Erde füllen. Andere gestalten sie mit Stoffen oder selbstklebenden Folien um und machen daraus dekorative Aufbewahrungsmöbel.



Das Gleichgewicht zwischen Arbeit und Leben ist wichtig. Menschen brauchen Zeit für Familie, Freunde und Hobbys. Zu viel Arbeit macht müde. Eine Pause hilft, besser zu arbeiten und glücklich zu sein.

1. Was bedeutet für dich ein gutes Gleichgewicht zwischen Arbeit und Leben?

2. Warum ist Freizeit wichtig für die Gesundheit?

3. Wie beeinflusst Arbeit unser Privatleben?

4. Wie viel Zeit verbringst du jeden Tag mit der Familie?

5. Kann man ohne Pausen gut arbeiten? Warum?

6. Was machst du, um Stress nach der Arbeit zu reduzieren?

7. Findest du Hobbys wichtig? Warum oder warum nicht?

8. Wie viel Zeit am Tag solltest du für dich selbst haben?

9. Welche Rolle spielt Technologie beim Arbeitsleben?

10. Wie kannst du anderen helfen, besseres Gleichgewicht zu finden?

hoffen	auf + A	- Im März hoffen alle auf warme Frühlingstage. - Wir hoffen auf eine baldige Lösung des Problems. - Viele Menschen hoffen auf bessere Zeiten. - Wir hoffen auf gutes Wetter für das Wochenende. - Die Firma hofft auf einen großen Erfolg mit dem neuen Produkt.
hören	von + D	- Ich habe seit Sonntag nichts von Markus gehört. - Hast du von der neuen Ausstellung in der Stadt gehört? - Wir haben von deinem Erfolg in der Prüfung gehört. - Sie hat von dem Unfall im Radio gehört.
sich informieren	über + A	- Ich möchte mich über die aktuellen Angebote informieren. - Sie hat sich ausführlich über die Studienmöglichkeiten informiert. - Er informiert sich über die neuesten Entwicklungen in der Technologie. - Wir haben uns über das Reiseziel im Internet informiert.
sich interessieren	für + A	Monika interessiert sich für ein Smartphone. Ich interessiere mich für Kunst und Kultur. Sie interessiert sich sehr für Umweltschutz. Wir interessieren uns für die neuen technischen Entwicklungen. Er interessiert sich für alte Autos.
klagen	über + A	Meine Frau klagt häufig über Kopfschmerzen. Sie klagt ständig über die schlechte Qualität des Essens. Er klagt über Rückenschmerzen nach der Arbeit. Die Anwohner klagen über den Lärm in der Nacht. Wir klagen über die hohen Preise im Supermarkt.
kämpfen	für + A	Wir kämpfen für mehr Gerechtigkeit in der Gesellschaft. Sie kämpft für die Rechte von Tieren. Die Organisation kämpft für bessere Arbeitsbedingungen. Er kämpft für seine Träume und gibt nicht auf.
Kommen "الوصول إلى" أو "التوصل إلى" وتُستخدم للتعبير عن الانتقال إلى حالة معينة أو تحقيق شيء معين.	zu + D	- Nach langem Streit sind sie endlich zu einer Einigung gekommen. - Wie kommt es zu solchen Missverständnissen? - Ich bin noch nicht dazu gekommen, dir zu schreiben. - Er kam zu der Überzeugung, dass er einen Fehler gemacht hatte.
sich konzentrieren	auf + A	Karl konzentriert sich auf seine Hausaufgaben. Ich konzentriere mich auf meine Arbeit. Sie konzentriert sich auf die Vorbereitung ihrer Prüfung. Wir müssen uns auf die wichtigen Aufgaben konzentrieren. Er konzentriert sich auf seine sportlichen Ziele.

Was machen Sie in Ihrer Arbeit, um Ihre Ziele zu erreichen?

Um meine Ziele zu erreichen, plane ich meine Aufgaben gut und arbeite Schritt für Schritt daran, sie zu erledigen. Dabei bleibe ich immer konzentriert und gebe mein Bestes, um gute Ergebnisse zu erzielen. Wenn ich auf Probleme stoße, versuche ich ruhig zu bleiben und nach einer Lösung zu suchen. Außerdem ist es mir wichtig, mit anderen gut zusammenzuarbeiten, weil man gemeinsam oft schneller und besser vorankommt. Ich versuche auch, immer etwas Neues zu lernen und mich zu verbessern, damit ich meine Ziele noch besser erreichen kann.

Was machen Sie, falls Sie für diese Stelle nicht akzeptiert werden?

Wenn ich nicht akzeptiert werde, sehe ich das nicht als Misserfolg, sondern als Chance, mich weiterzuentwickeln. Ich würde nach Feedback fragen, um genau zu verstehen, was ich verbessern kann, insbesondere, wenn es um meine Sprachkenntnisse oder andere Fähigkeiten geht. Danach würde ich gezielt daran arbeiten, zum Beispiel durch Übung, Kurse oder weitere Vorbereitung. Ich glaube, dass jede Erfahrung – auch eine Absage – ein Schritt nach vorne sein kann, wenn man daraus lernt. Mein Ziel bleibt es, meine Fähigkeiten so zu verbessern, dass ich in Zukunft alle Anforderungen erfüllen kann und erfolgreich bin.

Wie würden Sie die Sonne oder den Mond für eine blinde Person beschreiben?

Die Sonne:

Die Sonne ist wie eine warme Umarmung. Morgens spüren Sie ihre sanfte Wärme auf Ihrer Haut, fast wie eine freundliche Begrüßung. Mittags wird sie stärker und fühlt sich an wie ein warmes Feuer, das Leben und Energie gibt. Sie erhellt die Welt, lässt Pflanzen wachsen und macht den Tag lebendig. Ohne die Sonne wäre es dunkel und kalt.

Der Mond:

Der Mond ist kühl und beruhigend, wie ein leichter Wind in einer stillen Nacht. Er spendet kein Licht wie die Sonne, aber er macht die Dunkelheit weicher und freundlicher. Der Mond ist wie ein leiser Begleiter, der Frieden bringt und die Nacht weniger beängstigend macht.

Sie haben 10 Aufgaben und haben nur zeit für 8, Was machen Sie ?

Wenn ich 10 Aufgaben habe, aber nur Zeit für 8, würde ich zuerst die Aufgaben priorisieren. Ich würde mir ansehen, welche Aufgaben am wichtigsten oder dringendsten sind und welche vielleicht warten können. Die wichtigsten Aufgaben würde ich dann zuerst erledigen, um sicherzustellen, dass sie rechtzeitig fertig werden. Für die restlichen Aufgaben würde ich mit meinem Vorgesetzten oder meinem Team sprechen, um zu klären, ob diese später gemacht werden können oder ob jemand helfen kann. Ich finde es wichtig, organisiert zu bleiben, ruhig zu arbeiten und immer klar zu kommunizieren, damit keine Aufgabe vergessen wird und alles so gut wie möglich erledigt wird.

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, um etwas in der Welt zu verändern, was würden Sie verändern?

Wenn ich die Möglichkeit hätte, etwas in der Welt zu verändern, würde ich dafür sorgen, dass alle Menschen Zugang zu Bildung und fairen Chancen haben. Bildung ist der Schlüssel zu einem besseren Leben und kann viele Probleme wie Armut, Ungerechtigkeit und Konflikte lösen. Jeder Mensch sollte die Möglichkeit haben, sich weiterzuentwickeln, unabhängig von seiner Herkunft oder seinen Umständen. Ich glaube, dass eine Welt, in der jeder Zugang zu Wissen und Chancen hat, eine gerechtere und friedlichere Welt sein könnte.

Wenn Sie die Möglichkeit hätten,um etwas in Ihrer Vergangenheit zu verändern, was würden Sie verändern ?

Wenn ich die Möglichkeit hätte, etwas in meiner Vergangenheit zu verändern, würde ich vielleicht versuchen, bestimmte Dinge früher zu lernen, wie zum Beispiel meine Sprachkenntnisse zu verbessern oder mehr Erfahrungen in verschiedenen Bereichen zu sammeln. Aber ehrlich gesagt, sehe ich die Vergangenheit als etwas, das ich nicht ändern kann. Stattdessen konzentriere ich mich voll und ganz auf die Gegenwart und die Zukunft. Ich gebe jetzt mein Bestes, um gut zu arbeiten, eine passende Stelle zu finden und meine Fähigkeiten weiterzuentwickeln. Mein Ziel ist es, in meiner Arbeit immer mein Bestes zu geben und mich kontinuierlich zu verbessern, um erfolgreich zu sein.